

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 22/05/2025 | Edição: 95 | Seção: 1 | Página: 8

Órgão: Atos do Poder Executivo

## DECRETO Nº 12.464, DE 21 DE MAIO DE 2025

Dispõe sobre a prestação de serviços postais e de telegrama no território nacional e para o exterior.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, *caput*, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, e no Decreto-Lei nº 509, de 20 de março de 1969,

### DECRETA:

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a prestação de serviços postais e de telegrama no território nacional e para o exterior.

§ 1º Os serviços postais e de telegrama para o exterior também são regidos pelas convenções, pelos tratados e pelos acordos internacionais ratificados pela República Federativa do Brasil.

§ 2º Os serviços do Correio Aéreo Nacional não são abrangidos por este Decreto.

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - atendimento postal - atividade auxiliar ao recebimento, prestada por meio de canais próprios ou terceirizados, que possibilita o contato com o usuário para a prestação dos serviços solicitados;

II - distribuição - conjunto de atividades que compreende a entrega de objeto postal ou de mensagem telegráfica ou eletrônica, incluídas suas etapas preparatórias;

III - encaminhamento - conjunto de atividades que possibilita o roteamento, o transporte e a transferência de carga postal entre as unidades da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos;

IV - entrega - atividade de fazer chegar o objeto postal ou a mensagem telegráfica ou eletrônica ao destinatário, ao endereço indicado ou ao remetente, na hipótese de devolução de objeto postal;

V - expedição - atividade postal que visa à consolidação dos objetos de correspondência, valores e encomendas para serem encaminhados aos respectivos destinos;

VI - postagem - registro em sistema da passagem da guarda do objeto do postador, que poderá ser o remetente ou o portador do objeto, para a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, nos canais próprios ou terceirizados;

VII - recebimento - ação que caracteriza o ato da passagem da guarda do objeto para a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos;

VIII - rede de atendimento - conjunto de canais de atendimento próprios e terceirizados, físicos e eletrônicos ou por meio de interface de autosserviço;

IX - serviço postal - conjunto de atividades que permite o envio de objeto postal de um remetente para um destinatário ou para um endereço determinado e que atenda às condições de aceitação previstas neste Decreto;

X - via postal - conjunto de recursos físicos e digitais, meios e processos utilizados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para a movimentação ou a condução de objetos postais e de telegramas nas unidades e entre unidades; e

XI - armazenagem - conjunto de atividades que contempla a conferência de carga, a estocagem, a gestão do estoque, a separação e a expedição pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos nos canais próprios e terceirizados.

Art. 3º Os serviços postais e o serviço de telegrama são explorados pela União por meio da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

§ 1º Estão compreendidas, no objeto social da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, as atividades relacionadas:

I - ao planejamento, à implantação e à exploração do serviço postal e do serviço de telegrama, inclusive os serviços postais eletrônicos, os serviços postais financeiros e os serviços postais de logística integrada;

II - à exploração de atividades correlatas; e

III - a outras atividades afins autorizadas pelo Ministério das Comunicações.

§ 2º São consideradas monopólio da União, exploradas exclusivamente pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, as atividades relacionadas:

I - ao recebimento, ao transporte e à entrega, no território nacional, e à expedição, para o exterior, de carta e cartão-postal;

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

III - à fabricação e à emissão de selos e de outras fórmulas de franqueamento postal; e

IV - ao serviço público de telegrama.

§ 3º São consideradas atividades concorrenciais exploradas pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos as demais atividades compreendidas no seu objeto social não alcançadas pelo monopólio da União, nos termos do disposto no § 2º.

§ 4º Na hipótese de tomar conhecimento de atividade que viole o monopólio da União, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos deverá adotar as providências cabíveis junto às autoridades competentes.

Art. 4º Os serviços postais e de telegrama explorados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos serão remunerados por tarifas, preços e prêmios *ad valorem*.

§ 1º As atividades exploradas em regime de monopólio serão remuneradas por tarifas, sem prejuízo da cobrança de prêmios *ad valorem*.

§ 2º O Ministério das Comunicações aprovará as tarifas de que trata o § 1º, a partir de normas e critérios estabelecidos pelo Ministério da Fazenda.

§ 3º As atividades concorrenciais serão remuneradas por preços, sem prejuízo da cobrança de prêmios *ad valorem*.

§ 4º Os prêmios *ad valorem* constituem a remuneração decorrente da contratação, pelo cliente, do serviço de valor declarado a que se refere o art. 18.

Art. 5º Na fixação das tarifas, dos preços e dos prêmios *ad valorem*, serão levados em consideração a natureza, o âmbito, o tratamento e as demais condições de prestação dos serviços.

§ 1º As tarifas e os preços devem proporcionar:

I - a cobertura dos custos operacionais eficientes; e

II - a expansão eficiente e o melhoramento dos serviços.

§ 2º Os prêmios *ad valorem* serão fixados em função do valor declarado nos objetos postais, conforme normas internas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Art. 6º É vedada a concessão de isenção ou de redução subjetiva das tarifas, dos preços e dos prêmios *ad valorem*, ressalvadas as hipóteses de emergência ou de calamidade pública e as previstas nos atos internacionais devidamente ratificados.

§ 1º As normas internas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos disporão sobre as condições de sua atuação nos casos de emergência ou de calamidade pública.

§ 2º O disposto *no caput* não impede a adoção de prática comercial que diferencie preços e demais condições comerciais em razão de, dentre outras questões objetivas, ganhos de escala ou de escopo na prestação dos serviços, vedada a adoção de cláusulas e condições comerciais injustificáveis ou anticoncorrenciais.

Art. 7º Ao usuário dos serviços postais e de telegrama é assegurada a inviolabilidade do sigilo de correspondências, a confidencialidade e a integridade de objetos postais e a privacidade de informações obtidas em função da prestação dos serviços.

Art. 8º Na prestação dos serviços postais, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos assume as responsabilidades pela perda ou pelo dano de objeto postal, devidamente registrado, exceto nos casos de:

I - força maior;

II - confisco ou destruição por autoridade competente;

III - ausência de reclamação no prazo de noventa dias para objeto nacional; e

IV - ausência de reclamação nos prazos estabelecidos pela União Postal Universal para objeto internacional.

Art. 9º A responsabilidade da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos cessa:

I - quando o objeto postal registrado, o telegrama ou a importância confiada ao serviço postal tiver sido entregue a quem de direito ou restituído ao remetente;

II - depois de expirado o prazo para apresentação de reclamações;

III - quando houver sido ressarcida ou indenizada a importância devida ao remetente ou ao expedidor; ou

IV - quando houver sido comunicado o motivo da não entrega do telegrama.

## CAPÍTULO II

### DOS SERVIÇOS POSTAIS

Art. 10. Constituem os serviços postais as atividades de recebimento, de expedição, de transporte e de entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas.

§ 1º São objetos de correspondência:

I - a carta;

II - o cartão-postal;

III - o impresso;

IV - os envios para cegos; e

V - a pequena encomenda.

§ 2º Constituem serviços postais relativo a valores:

I - a remessa de dinheiro por meio de carta com valor declarado;

II - a remessa de ordem de pagamento por meio de vale-postal; e

III - o recebimento de tributos, prestações, contribuições e obrigações pagáveis à vista, por via postal.

§ 3º Constituem serviços postais relativos a encomendas a remessa e a entrega de objetos fracionados ou agrupados, com ou sem valor mercantil, por via postal.

§ 4º Os serviços postais de que trata *o caput* poderão ser realizados total ou parcialmente, em qualquer de suas etapas, mediante o uso de meios eletrônicos.

Art. 11. São atividades correlatas aos serviços postais:

I - a venda de:

- a) selos e outras fórmulas de franqueamento, de peças e de publicações filatélicas;
- b) cupões-resposta internacionais;
- c) papel, envelope padrão e cartão para correspondência;
- d) embalagem padronizada para remessa de encomenda postal; e
- e) publicações com a divulgação de regulamentos, normas, tabelas tarifárias, códigos de endereçamento e outros assuntos referentes ao serviço postal; e

II - a exploração de publicidade comercial em objeto de correspondência.

Parágrafo único. A inserção de propaganda e a comercialização de publicidade nos formulários de uso nos serviços postais e no código de endereçamento postal são privativas da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Art. 12. Constituem serviços postais eletrônicos os serviços relacionados à captação, à composição, à produção, à postagem, ao tratamento e à entrega de objetos digitais e de serviços assemelhados.

Parágrafo único. Os serviços de que trata *o caput* abrangem as seguintes atividades, entre outras:

- I - a digitalização de objetos ou documentos físicos;
- II - o armazenamento digital ou digital e físico de documentos;
- III - a certificação digital, o carimbo do tempo, a assinatura eletrônica, o selo digital, *o marketing digital*, o endereço eletrônico e a caixa postal digital;
- IV - a intermediação de comércio eletrônico;
- V - a gestão de endereços;
- VI - o credenciamento; e
- VII - a gestão documental.

Art. 13. Constituem serviços postais de logística integrada os serviços customizados que visam atender às necessidades logísticas específicas dos usuários.

§ 1º Os serviços de que trata *o caput* abrangem as etapas anteriores e posteriores ao processo de recebimento e de entrega de objetos, além da oferta de produtos e soluções nacionais e internacionais para a gestão e a operação da cadeia de suprimentos.

§ 2º As etapas do processo logístico incluem a gestão de compras, o recebimento de mercadorias, a armazenagem, a movimentação e a separação de cargas, a expedição, entre outras.

§ 3º Os serviços de que trata *o caput* abrangem as seguintes atividades relacionadas, entre outras, a produtos e soluções:

- I - para a cadeia de suprimentos;
- II - para remessa de carga consolidada; e
- III - de logística.

Art. 14. Constituem serviços postais financeiros os produtos e serviços regulados por quaisquer das entidades supervisoras do Sistema Financeiro Nacional e comercializados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos em sua rede própria ou terceirizada e em seus canais digitais.

Parágrafo único. Os serviços de que trata *o caput* abrangem as seguintes atividades, entre outras:

- I - a comercialização e a distribuição de seguros, de bônus e de títulos financeiros em geral, inclusive títulos de capitalização; e
- II - a prestação de serviços financeiros, observadas as normas do Sistema Financeiro Nacional.

Art. 15. Não constitui violação de sigilo da correspondência postal a abertura de carta:

- I - endereçada a homônimo, no mesmo endereço;

II - que apresente indícios de conter objeto sujeito a pagamento de tributos;

III - que apresente indícios de conter valor não declarado, objeto ou substância de expedição, uso ou entrega proibidos; ou

IV - que deva ser inutilizada, quando classificada como refugo postal, em virtude de impossibilidade da sua entrega e da sua restituição.

§ 1º Nas hipóteses dos incisos II e III *docaput*, a abertura será feita obrigatoriamente na presença do remetente ou do destinatário.

§ 2º No caso do inciso III *docapute* de haver fundados indícios da prática de crimes, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos deverá entregar o objeto para a autoridade policial.

Art. 16. O objeto postal pertence ao remetente até a sua entrega a quem de direito.

§ 1º Quando a entrega não tenha sido possível, o objeto postal permanecerá à disposição do destinatário pelo prazo estabelecido pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, que será publicado em seu sítio eletrônico.

§ 2º Após o transcurso do prazo de que trata o § 1º, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos devolverá o objeto postal ao remetente.

§ 3º Quando a entrega ou a devolução não tenham sido possíveis, o objeto postal será considerado como abandonado após transcorrido o prazo a ser estabelecido pelo Ministério das Comunicações.

§ 4º Os objetos postais abandonados serão considerados como refugo, e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos lhes dará a destinação mais conveniente, conforme suas normas internas.

§ 5º Os impressos sem registro cuja entrega não tenha sido possível serão inutilizados, na forma estabelecida pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Art. 17. São condições de aceitação, de encaminhamento e de entrega de objetos postais:

I - a indicação do nome do destinatário, seu endereço completo e o código de endereçamento;

II - a observância das exigências de franqueamento e de registro;

III - a observância aos limites e às restrições de peso, dimensões, volume e formato estabelecidos pelo Ministério das Comunicações;

IV - a observância à indicação de valor dos objetos postais, quando cabível;

V - o acondicionamento em conformidade com as exigências estabelecidas pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos;

VI - o atendimento ao disposto no art. 20;

VII - o cumprimento das restrições aplicáveis aos objetos a serem transportados por via aérea, quando for o caso; e

VIII - o cumprimento das restrições aplicáveis aos objetos considerados produtos controlados pelo Comando do Exército, quando for o caso.

§ 1º O objeto postal deverá conter, em caracteres latinos e algarismos arábicos e no sentido de sua maior dimensão, o nome do destinatário e o seu endereço completo.

§ 2º Sem prejuízo do disposto neste artigo, podem ser usados caracteres e algarismos do idioma do país de destino.

Art. 18. Nas hipóteses em que houver a declaração de valor para a remessa de objetos postais com registro, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos ofertará aos clientes a possibilidade de contratação de serviço de valor declarado, para eventual indenização em caso de extravio, avaria ou espoliação.

Parágrafo único. O serviço de remessa com valor declarado observará o limite máximo de valor estabelecido pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.



Art. 19. A indenização devida ao remetente por extravio, avaria ou espoliação de objetos postais:

I - consistirá na restituição do valor pago pelo serviço, no caso de objetos sem valor declarado; e

II - estará limitada ao valor declarado, observado o limite de que trata o art. 18, parágrafo único, na hipótese de serviço de remessa com valor declarado.

Art. 20. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos não aceitará nem entregará:

I - substância explosiva, deteriorável, fétida, corrosiva ou facilmente inflamável, cujo transporte constitua perigo ou possa danificar outro objeto;

II - cocaína, ópio, morfina, demais estupefacientes e outras substâncias de uso proibido;

III - objeto com endereço, dizeres ou desenho injuriosos, ameaçadores, ofensivos à moral ou ainda contrários à ordem pública ou aos interesses do País;

IV - animal vivo, exceto os admitidos em convenção internacional ratificada pela República Federativa do Brasil;

V - planta viva;

VI - animal morto;

VII - objeto cujas indicações de endereçamento não permitam assegurar a correta entrega ao destinatário; e

VIII - objeto cuja circulação no País, exportação ou importação estejam proibidas por ato de autoridade competente.

§ 1º Desde que observado o disposto na legislação específica, é facultado à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos aceitar e entregar armas de fogo e demais produtos controlados pelo Exército Brasileiro.

§ 2º A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos poderá aceitar e entregar os objetos de que tratam os incisos IV, V e VI *docaput*, desde que haja compatibilidade com o fluxo postal e que sejam observadas as condições previstas na legislação específica.

§ 3º Na hipótese de expedição de objeto postal que descumpra o disposto neste artigo, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos deverá:

I - apreendê-lo, caso não possa ser entregue de modo algum e, quando for o caso, informar o fato à autoridade competente; e

II - retê-lo até que sejam satisfeitas as exigências previstas na legislação.

§ 4º Na hipótese de haver fundados indícios da prática de crimes, a abertura de encomenda poderá ser realizada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, com a supervisão da autoridade policial.

§ 5º Exceto quando o objeto puder constituir prova de crime, hipótese em que deverá ser encaminhado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos à autoridade policial competente, o remetente poderá solicitar a devolução do objeto postal apreendido ou retido.

§ 6º Na hipótese de apreensão ou retenção do objeto postal, o remetente não terá direito à restituição do valor pago ou a qualquer indenização.

Art. 21. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos publicará, em seu sítio eletrônico e em suas unidades de atendimento próprias e terceirizadas, as condições de aceitação de objetos postais, com a indicação clara:

I - dos itens proibidos;

II - dos itens restritos cuja admissão se dará sob certas condições;

III - dos itens que não podem ser transportados por determinados meios de transporte; e

IV - das restrições específicas para as remessas internacionais.

### CAPÍTULO III

#### DO SERVIÇO DE TELEGRAMA

Art. 22. Constitui serviço de telegrama o recebimento, a transmissão e a entrega de telegramas.

Parágrafo único. Considera-se telegrama:

I - a mensagem transmitida por meio de qualquer meio de telecomunicação a ser convertida em comunicação escrita para a entrega ao destinatário; e

II - a mensagem escrita em formulário próprio e copiada para ser entregue ao destinatário, mesmo que não esteja sujeita à transmissão.

Art. 23. São atividades correlatas ao serviço de telegrama:

I - venda de publicações que divulguem regulamentos, normas, tarifas e outros assuntos referentes ao serviço de telegrama; e

II - exploração de publicidade comercial em formulários de telegrama.

Parágrafo único. A inserção de propaganda e a comercialização de publicidade nos formulários de uso no serviço de telegrama é privativa da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

### CAPÍTULO IV

#### DOS SERVIÇOS UNIVERSAIS

Art. 24. Serão considerados serviços postais universais aqueles cuja prestação, por sua importância para o cidadão e para a integração nacional, a União deva assegurar à sociedade de modo contínuo e com tarifas acessíveis.

§ 1º O Ministério das Comunicações estabelecerá os serviços postais básicos que serão considerados universais.

§ 2º A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos assegurará a continuidade, a regularidade e a atualidade dos serviços postais universais, observadas as exigências de abrangência, confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos estabelecidos pelo Ministério das Comunicações.

Art. 25. A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos prestará o serviço de telegrama em território nacional onde houver infraestrutura de telecomunicações requerida à sua execução.

Art. 26. O Ministério das Comunicações aprovará a metodologia para mensurar o impacto econômico-financeiro da política pública de universalização dos serviços postais executada por meio da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

### CAPÍTULO V

#### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 27. O Ministério das Comunicações expedirá instruções complementares necessárias para a execução deste Decreto.

Art. 28. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 21 de maio de 2025; 204º da Independência e 137º da República.

**LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA**

*Frederico de Siqueira Filho*

## **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, produtos filatéticos, produtos personalizados e carimbo comemorativo; 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; Franqueamento Autorizado de Cartas – FAC; Malote; Remessa Talão de Cheques, Cartões Diversos e Carteira de Identidade Nacional - CIN; 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.

5.2.2.1. A cobrança será isenta, por 12 (doze) meses, para cliente com pacote DIAMANTE START 1, beneficiário do Programa Acredita, que cumpra as regras gerais e os requisitos de elegibilidade definidos pelos Correios.

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, exclusivo para clientes das categorias DIAMANTE e INFINITE que atendem os critérios estabelecidos no Processo de Certificação definido pelos CORREIOS para acesso à diferenciação do Ad Valorem nas postagens de encomendas nacionais com Valor Declarado - VD.

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.

5.2.6. É prevista a Cota Mínima de 10 (dez) mil atendimentos por ano, somando quaisquer serviço, tipo de atendimento e/ou modalidade tecnológica relacionados ao Balcão do Cidadão contratados, para contratos cuja primeira ativação do serviço ocorra a partir de 01/08/2025.

5.2.6.1. Contratante que integre a Administração Pública é isenta da Cota Mínima, assim como contratos com serviços do Balcão do Cidadão ativos antes de 01/08/2025.

5.2.6.2. A Cota Mínima de 10 (dez) mil atendimentos por ano, não se aplica à Contratante que utilizar exclusivamente os serviços de BC Recebimento de Doação e/ou BC Protocolo.

5.2.6.3. Caso a Cota Mínima de 10 (dez) mil atendimentos não seja atingida no período de um ano, será cobrada complementação financeira equivalente à diferença de atendimentos (quantidade mínima exigida menos a realizada), vezes o preço unitário do serviço do Balcão do Cidadão contratado de menor valor.

5.2.6.4. A Cota Mínima é cobrada no aniversário do contrato e será proporcional ao período em que o serviço esteve ativo.

## **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 tratamento das demandas financeiras;
- e) 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;
- f) 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;

- g) Cashback sobre Fatura Antecipada: Benefício financeiro exclusivo para clientes das categorias Diamante e Infinite, que permite a antecipação do pagamento de serviços a crédito a faturar. Sobre o valor antecipado, incide taxa de juros definida pela área financeira, sendo a rentabilidade integralmente convertida em crédito (cashback) para uso exclusivo em serviços dos Correios;
- h) Desconto no Ad Valorem do Valor Declarado (RFID): Benefício financeiro exclusivo para clientes das categorias Diamante e Infinite, que concede desconto na cobrança do percentual AD Valorem referente ao serviço adicional de Valor Declarado. A concessão está vinculada à utilização da tecnologia RFID (Radio Frequency Identification), que permite a leitura automatizada de dados por radiofrequência, promovendo maior rastreabilidade, agilidade e segurança nas operações logísticas;
- i) Posto Avançado e Posto de Coleta: estrutura operacional dos CORREIOS instalada na unidade do cliente, para fins de expedição da carga;
- j) Relacionamento: consultoria por meio de especialistas das áreas comercial, tecnológica, internacional ou dos canais de atendimento;
- 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;
- l) Packet Standard Sale (Packet 200): Benefício comercial exclusivo para clientes com adesão a pacotes a partir do Diamante Start 1. Ele oferece condições comerciais diferenciadas para o serviço Packet (faixa de peso 0 a 200g), com descontos baseados no volume de faturamento. A adesão a este benefício está condicionada ao cumprimento de uma contrapartida financeira específica, dependendo do histórico do faturamento do cliente;
- m) 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;
- n) Webhook de rastreamento passivo: Benefício tecnológico exclusivo para clientes das categorias Diamante e Infinite, é um recurso projetado para oferecer acompanhamento eficiente e quase instantâneo dos objetos postados. Com ele, o cliente recebe informações sobre os eventos de rastreamento previamente definidos, logo após a ocorrência;
- o) 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.

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 e benefícios estabelecidos para cada pacote estão dispostos no Apêndice D.

### **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 no 7º (sétimo) 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 Utilização:**

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 enca-beçados por ordem crescente de CEP, agrupados em amarrados e alocados em unitiza-dores, conforme plano de triagem/blocagem/unitização, de acordo com as regras esta-belecidas 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 Conte-údo - 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 de-sobrigada à emis-são de documento fiscal |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Documento sem Ad Valorem                                    | Nenhum                       | Nenhum                         | Nenhum                                                   |
| Documento com Ad Valorem                                    | DC                           | DC                             | DC                                                       |
| Objeto não comercia-lizado                                  | Destinatário PF: NF ou DC    | NF de Remessa ou Transferência | DC                                                       |
|                                                             | Destinatário PJ: NF          |                                |                                                          |
| Objeto comerciali-zado                                      | 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 da-dos/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 pos-tagem/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 como serviços adicionais, 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 e Carteira de Identidade Nacional - CIN: 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, Cartões Diversos e Carteira de Identidade Nacional – CIN 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. 11º da Portaria nº 15.441/2024 do Ministério das Comunicações, a entrega externa em domicílio será realizada desde que observadas as seguintes condições:

a) O distrito possua quinhentos ou mais habitantes, conforme Censo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;

b) Indicação completa e correta do endereço de entrega, inclusive com o correspondente Código de Endereçamento Postal - CEP;



c) Identificação visível das vias, logradouros, imóveis e demais elementos do endereço de entrega, sendo indispensáveis:

I) Placas identificadoras do logradouro, instaladas pelo órgão municipal ou distrital responsável;

II) Numeração única, de forma ordenada e individualizada, dos imóveis.

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

e) Existência de caixa receptora de correspondência localizada na entrada do imóvel, ou presença de responsável para recebimento do objeto postal no endereço de entrega.

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-Carta, 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 o serviço e-Carta, 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 relativas à substituição de fechadura e reparação da Caixa Postal quando realizadas por sua conveniência, devendo tais providências serem adotadas exclusivamente pelos CORREIOS;

12.3.6.5.5. 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, Cartões Diversos e Carteira de Identidade Nacional - CIN, 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 cancela 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 cancela 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) Cancela 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 e Carteira de Identidade Nacional - CIN, 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 atribui, 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, unitizadores 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, CARTÕES DIVERSOS E CARTEIRA DE IDENTIDADE NACIONAL - CIN**

##### **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 quatro 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:

I) 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.

15.10.2. Quando os CORREIOS recuperarem um objeto de Remessa Expressa Talão/ Cartão, após a confirmação de ocorrência de sinistro ou delito praticado contra a operação postal, proceder-se-á o refugo automático do objeto. E quando se tratar de objeto de Remessa Expressa Carteira de Identidade Nacional, proceder-se-á a devolução do objeto ao remetente.

### 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. Malote: Para cada percurso contratado haverá um Valor do Serviço Contratado - VSC, cujo montante será calculado considerando o percurso e a frequência contratados (ida e volta) de uma remessa de 2 (dois) quilogramas ao longo do período de faturamento.

15.14.2.1. Para os percursos em que o valor correspondente aos serviços prestados no mês, for inferior ao VSC, a cobrança mensal considerará o valor deste último;

15.14.2.2. O valor do VSC mensal não é fixo, varia de acordo com o número de dias da semana contratados (frequência semanal). O VSC será considerado, para efeito de cobrança, a partir da vigência do percurso contratado;

15.14.2.3. No cálculo mensal do VSC de um determinado percurso serão consideradas todas as remessas postadas dentro e fora da frequência programada no período de faturamento;

15.14.2.4. O feriado que coincidir com a frequência semanal terá a coleta antecipada e será considerado como coleta efetivamente realizada no cálculo do VSC do respectivo período de faturamento;

15.14.2.5. Não será cobrado o VSC no período em que o percurso estiver suspenso.

Nota: Os valores utilizados para o cálculo do VSC seguirão a vigência estabelecida na Tabela de Preços e Tarifas do Malote, sendo atualizados sempre que essa tabela for modificada.

15.14.3. 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 serviços, 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;

15.14.4. 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;

15.14.5. 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;

15.14.6. 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;

15.14.7. 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.

15.14.8. Cabe ao detentor do contrato:

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

15.14.8.2. 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;

15.14.8.3. Declarar com precisão os objetos que compõem a carga no arquivo, lista de postagem e transmissão de dados. A veracidade dessas informações é de total responsabilidade do detentor do contrato, que deverá corrigir eventuais não conformidades sempre que solicitado pelos CORREIOS;

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

15.14.8.4. 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;

15.14.8.5. Inserir o cartão operacional em local apropriado, garantindo que o lado correto de endereçamento do destinatário (ida ou volta) esteja visível, a fim de evitar a devolução do malote por posicionamento incorreto do cartão.

15.14.8.6. 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;

15.14.8.7. 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;

15.14.8.8. 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;

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

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

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

15.14.8.12. 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;

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

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

15.14.8.15. 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.

15.14.8.16. Alterar, se necessário:

a) Os endereços para coleta/entrega na origem e/ou destino do percurso ativo, desde que a localidade permaneça a mesma;

b) O nome fantasia de origem e/ou destino impresso no cartão operacional;

c) A frequência de percursos e fornecimento de novos malotes, em caso de ampliação da frequência ou previsão de aumento no volume de carga.

Nota: Para alteração de endereço sede, endereço de cobrança, razão social, é necessário formalizar a solicitação por meio de documento eletrônico.

15.14.8.17. 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;

15.14.8.18. Em caso de extravio ou perda do malote, causado pelo detentor do contrato, poderá ser aplicada 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, além da observância da contrapartida estabelecida para o serviço, disposta no item 5 deste Termo, quando for o caso;

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. Disponibilizar, por meio de integração sistêmica via API, os dados necessários para prestação do serviço, observando os padrões técnicos de comunicação definidos pela CONTRATADA. A integração permitirá o registro, a troca, a validação e o retorno das informações necessárias para efetivação das operações que fazem parte do objeto deste Termo;

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

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

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

15.17.6.5. 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.

15.17.6.6. 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;

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

15.17.6.8. 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;

15.17.6.9. 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;

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

15.17.7. A CONTRATADA prestará contas à CONTRATANTE, por meio de repasse financeiro, sendo deduzidos os valores referentes à comissão da CONTRATADA sobre os serviços prestados, incluindo compensação financeira relativa a cota mínima, quando aplicável.

15.17.7.1. Quaisquer divergências de valores apresentadas pelas partes, desde que precedentes, serão complementados na prestação de contas subsequentes, acrescidos dos encargos financeiros pertinentes.

#### **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 providencias 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.

15.20.5.3. Para atendimento de pedidos, quando o destinatário for o próprio detentor do contrato, com retirada parcial ou total de itens do estoque, a forma de cobrança será:

a) Por volume, quando se tratar de retirada parcial de itens:

I) Os itens que estiverem dentro dos padrões de dimensões dos Correios deverão ser acondicionados na maior caixa do serviço agrupando o máximo de itens possível.

Nota: Caso os itens armazenados já estejam acondicionados em caixas fechadas ou entrechados, não é necessário colocá-los dentro da maior caixa dos Correios, porém deve-se verificar a quantidade de itens que caberiam na maior caixa para calcular a cobrança.

II) Os itens que estiverem fora dos padrões de dimensões dos Correios, serão considerados volumes individuais/únicos.

b) Por palete, quando se tratar de retirada total da carga: cada palete será considerado um volume.

#### 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, produtos filatéticos e personalizados, e carimbo comemorativo poderá ser realizada através da loja on-line do portal dos CORREIOS.

#### **15.25. CARTA MAPA QUADRA**

- 15.25.1. O serviço Carta Mapa Quadra consiste na prestação de serviços de recepção, coleta, transporte e entrega domiciliar de documentos (como carnês, notificações e guias de IPTU), de até 500 gramas, com endereçamento especial baseado em mapas imobiliários fornecidos por prefeituras ou concessionárias de serviços públicos.
- 15.25.2. A abrangência do serviço é municipal e sua operacionalização está condicionada à viabilidade técnica e operacional dos Correios.
- 15.25.3. A coleta poderá ser solicitada, quando houver viabilidade operacional, sem ônus para a CONTRATANTE.
  - 15.25.3.1. Quando não houver viabilidade operacional para coleta, a postagem deverá ser feita nas unidades de atendimento ou em decorrência do volume de objetos, eventualmente poderá ser entregue em unidade operacional, previamente autorizada pela CONTRATADA.
- 15.25.4. Os objetos devem ser preferencialmente pré-postados e obrigatoriamente acompanhados de:
  - a) Mapas imobiliários organizados por lote e quadra;
  - b) Etiquetas de amarrado conforme padrão Correios.

15.25.4.1. Quando não for possível pré-postar os objetos, eles devem ser acompanhados da Lista de Postagem eletrônica (ou impressa, em caráter contingencial).

15.25.5. É vedada a postagem de correspondências agrupadas e endereçadas ao porteiro, zelador, síndico ou a qualquer outra pessoa, com o objetivo de que estas efetuem a redistribuição aos respectivos destinatários.

15.25.6. Aplicam-se subsidiariamente ao produto as regras da Carta Comercial Simples e as disposições deste instrumento.

15.25.6.1. Os objetos postados como Carta Mapa Quadra serão aceitos sem a indicação do Código de Endereçamento Postal – CEP.

## **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.

#### **16.5. Animais Vivos ou Mortos**

16.5.1. Animais vivos ou mortos poderão ser encaminhados somente por meio de contrato, mediante análise prévia de viabilidade operacional, desde que atendam os critérios e procedimentos previstos para as operações customizadas da CONTRATADA e em conformidade com a legislação específica.

#### **16.6. Plantas e suas Partes**

16.6.1. Plantas e suas partes poderão ser encaminhadas por meio dos serviços: SEDEX, SEDEX 10, SEDEX 12 ou SEDEX Hoje;

16.6.2. Sementes poderão ser encaminhadas por meio de qualquer serviço de Encomendas Nacionais.

16.6.3. O envio de plantas e sementes deverá ser especificado por meio da indicação de código adicional, que varia conforme o produto a ser enviado. Para plantas, o código está parametrizado para não admitir entrega interna.

16.6.4. Cabe ao detentor do contrato:

16.6.4.1. Embalar e acondicionar plantas e sementes, conforme orientações da CONTRATADA, de modo a suportar o prazo máximo previsto de entrega e resistir a variações de temperatura, especialmente o calor excessivo, umidade e pressão, bem como evitar vazamentos e danos a outros objetos do fluxo postal.

16.6.4.2. Responsabilizar-se, obrigatoriamente, pela marcação do código adicional específico, referente ao envio de Plantas ou Sementes, conforme o caso, quando da pré-postagem.

16.6.4.3. Apresentar, no momento da postagem e afixar externamente à embalagem, documentação específica, de acordo com o conteúdo e atividade do remetente, observando a regulamentação vigente.



16.6.4.4. Atentar para as proibições a seguir:

- a) Produtos que constem na Lista Oficial de Espécies da Flora Brasileira Ameaçadas de Extinção, publicada pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima por meio da Portaria nº 443, de 17 de dezembro de 2014;
- b) Sementes classificadas como nocivas e proibidas, conforme a Instrução Normativa nº 46, de 24 de setembro de 2013, do MAPA.

16.6.4.5. Apor, obrigatoriamente, no envoltório do objeto, a indicação de Devolução Imediata, quando se tratar de remessa de plantas. 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. No caso de objetos postados como Remessa Expressa Carteira de Identidade Nacional - CIN, com Valor Declarado, localizados no Fluxo Postal, após a confirmação de ocorrência de sinistro ou delito praticado contra a operação postal, em que a indenização já tenha sido paga à Contratante, os Correios promoverão a recuperação, diretamente em fatura, da importância correspondente ao Valor Declarado.

18.10. 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;

18.10.1. 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;

18.11. 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;

18.12. Não serão aceitas reclamações por atraso após a primeira tentativa de entrega no prazo ou na devolução ao remetente;

18.13. 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;

18.14. 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.

18.15. 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;

18.16. As informações relativas à Indenização Automática constam no portal dos CORREIOS;

18.17. 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;

18.18. 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.                                                |

|                                                        |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Remessa Expressa Talão de Cheques e Cartões Diversos   | Roubo, Espolição, Avaria, Furto ou Extravio sem ocorrência de uso fraudulento de Talão/Cartão. | <p>- Sem Valor Declarado: devolução do valor da postagem, dos serviços adicionais adquiridos e da indenização Automática, vigentes na data da postagem.</p> <p>- 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>).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                        | Atraso                                                                                         | Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                        | Roubo, Espolição, Avaria, Furto ou Extravio com ocorrência de uso fraudulento de Talão/Cartão. | <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>Nota: Cheque com valor superior a R\$ 100,00 não será indenizado pelo uso fraudulento comprovado do talão.</p> |
| Remessa Expressa Carteira de Identidade Nacional - CIN | Roubo, Espolição, Avaria, Furto ou Extravio.                                                   | <p>- 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.</p> <p>- 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>).</p>                                                                                                                                                          |
|                                                        | Atraso                                                                                         | Indenização de 10% (dez por cento) sobre o preço cobrado pelo serviço principal na postagem, sem os serviços adicionais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|                                                                                                                              |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | <p>- 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.</p> <p>- Com Valor Declarado: devolução dos preços postais e serviços adicionais pagos na postagem, acrescidos do valor declarado (exceto taxa de <i>Ad Valorem</i>).</p>                                                                                                          |
|                                                                                                                              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Correios Log+, Correios Log Supri                                                                                            | Avaria ou Extravio                          | - Indenização por Avaria durante o manuseio da carga ou extravio dentro do Centro de Logística Integrada – CLI, do valor integral do item, conforme documento fiscal de entrada no armazém.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                              | Erro de separação ou expedição              | - Devolução da tarifa postal e, quando aplicável, indenização do valor do item reenviado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                              | Divergência de estoque                      | - Indenização proporcional apenas sobre o excedente de 1% da quantidade divergente do estoque, aplicando-se o valor unitário informado no documento fiscal de entrada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Documento Internacional                                                                                                      | Extravio                                    | O montante a ser pago corresponderá ao valor relativo à indenização automática e os preços postais da data em que ocorreu a postagem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Exporta Fácil                                                                                                                | Extravio, Furto, Roubo e Avaria Total       | <p>- Contratada a indenização complementar, a indenização corresponderá à soma do valor da indenização complementar, exceto <i>ad valorem</i>, 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> |
|                                                                                                                              | Espoliação e Avaria parcial                 | - Contratada indenização complementar, a indenização corresponderá ao valor da mercadoria faltante, que constar na Nota Fiscal ou no AWB proporcional ao valor contratado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                       |     |                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |     | - 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. |
| 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.                                                                          |

18.18.1. 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.

k) Não haverá indenização por uso fraudulento e nem monitoramento de objeto, quando a Remessa Expressa estiver vinculado à CIN, em razão da não aplicação de cobertura para esse tipo de conteúdo.

## **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 E.

## **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 -<br>CLIENTES COM CONTRATO |                | CATEGORIAS                                                              | BRONZE | PRATA  | OURO   | PLATINUM | DIAMANTE  | INFINITE   |
|-----------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|----------|-----------|------------|
|                                                     |                | EXPECTATIVA DE RECEITA ANUAL (R\$)                                      | -      | 12.000 | 30.000 | 480.000  | 3.360.000 | 19.200.000 |
| CONTRAPARTIDAS                                      |                | Valor mínimo mensal <sup>1</sup>                                        | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |
|                                                     |                | Valor mínimo semestral <sup>1</sup>                                     | -      | -      | -      | -        | Sim       | Sim        |
|                                                     |                | Postagem decorrente de negócio do Cliente ou complemento ao seu negócio | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |
| BENEFÍCIOS                                          | FINANCEIROS    | Redução de preço <sup>1</sup>                                           | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |
|                                                     |                | Isenção 2 períodos do valor mínimo mensal <sup>1</sup>                  | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |
|                                                     |                | Valor mínimo semestral <sup>1</sup>                                     | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | -         | -          |
|                                                     |                | Valor mínimo anual <sup>1</sup>                                         | Sim    | 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        |
|                                                     |                | Cashback sobre Fatura Antecipada                                        | -      | -      | -      | -        | Sim       | Sim        |
|                                                     |                | Desconto no <i>Ad Valorem</i> do Valor Declarado (RFID)                 | -      | -      | -      | -        | Sim       | Sim        |
|                                                     |                |                                                                         |        |        |        |          |           |            |
|                                                     | OPERACIONAL    | Posto Avançado e Posto de Coleta                                        | -      | -      | -      | -        | Sim       | Sim        |
|                                                     | RELACIONAMENTO | Central de Atendimento dos Correios - CAC                               | 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        |
|                                                     |                | Consultoria de <i>e-commerce</i>                                        | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |
|                                                     |                | Pacote de Serviços MASTER <sup>2</sup>                                  | -      | -      | -      | -        | -         | Sim        |
|                                                     |                | Packet Standard Sale (Packet 200) <sup>1</sup>                          | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |
|                                                     | TECNOLOGIA     | Suporte em Tecnologia                                                   | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |
|                                                     |                | Acesso aos Canais Digitais dos Correios                                 | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |
|                                                     |                | Webhook de rastreamento passivo                                         | -      | -      | -      | -        | Sim       | Sim        |
|                                                     | PÓS-VENDA      | Nível de Serviço <sup>3</sup> (Monitoramento Ativo da Carga)            | Sim    | Sim    | Sim    | Sim      | Sim       | Sim        |

<sup>1</sup> Sua aplicação está condicionada ao pacote de serviços contratado pelo cliente, conforme Tabela de Pacotes de Serviços.

<sup>2</sup> A aplicação do benefício depende de análise do órgão gestor do relacionamento.

<sup>3</sup> 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 <sup>1</sup>                        |                |          |                  |                  |          |          |
|                                       | 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 <sup>2</sup>                                     |                |          |                  |                  |          |          |
|                                       | 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, produtos filatélicos, produtos personalizados e carimbo comemorativo.

<sup>1</sup> Disponibilização do serviço sob demanda.

<sup>2</sup> 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 <sup>1</sup> , Malote e Telegrama   | -              | -        | -                | -                | -              | -        |
|                                                    | FAC                                       | -              | -        | -                | -                | -              | -        |
|                                                    | Remessa Talão/Cartão                      | -              | -        | -                | -                | ✓              | ✓        |
|                                                    | Registro/AR Físico (varejo)               | -              | -        | -                | -                | -              | -        |
|                                                    | Registro/AR Físico (industrial)           | -              | -        | -                | -                | ✓ <sup>2</sup> | ✓        |
|                                                    | e-Carta (varejo)                          | -              | -        | -                | -                | -              | -        |
|                                                    | e-Carta (industrial)                      | -              | -        | -                | -                | ✓ <sup>2</sup> | ✓        |
|                                                    | 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                   | -              | -        | -                | -                | -              | -        |
| Serviços Internacionais de Exportação <sup>3</sup> | SEDEX 10                                  | -              | -        | ✓                | ✓                | ✓              | ✓        |
|                                                    | SEDEX 12                                  | -              | -        | ✓                | ✓                | ✓              | ✓        |
|                                                    | Exporta Fácil Expresso Varejo             | -              | ✓        | ✓                | ✓                | ✓              | ✓        |
|                                                    | Exporta Fácil Standard Varejo             | -              | ✓        | ✓                | ✓                | ✓              | ✓        |
|                                                    | Exporta Fácil Econômico Varejo            | -              | ✓        | ✓                | ✓                | ✓              | ✓        |
|                                                    | Documento Internacional Expresso (varejo) | -              | ✓        | ✓                | ✓                | ✓              | ✓        |
| Serviços Internacionais de Importação              | Documento Internacional Standard (varejo) | -              | -        | -                | -                | -              | -        |
|                                                    | Mala M                                    | -              | ✓        | ✓                | ✓                | ✓              | ✓        |
|                                                    | Packet Standard                           | -              | -        | -                | -                | ✓              | ✓        |
|                                                    | Packet Express                            | -              | -        | -                | -                | ✓              | ✓        |

<sup>1</sup> Os serviços de resposta possuem a mesma tabela base de Carta e não há diferenciação de preços por pacote.

<sup>2</sup> Disponível a partir do pacote DIAMANTE 2

<sup>3</sup> 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

| TABELA DE<br>PACOTES DE<br>SERVIÇOS |                  | CONTRAPARTIDAS                                       |                                        |                                                             |                                                                         | BENEFÍCIOS       |                                                        |                        |                    |                                                |
|-------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|------------------------------------------------|
|                                     |                  | Pagamento no ato da utilização dos serviços/produtos | Valor Mínimo Mensal (R\$) <sup>3</sup> | Periodicidade da cobrança da complementação do valor mínimo | Postagem decorrente de negócio do cliente ou complemento ao seu negócio | Redução de preço | Isenção 2 períodos do valor mínimo mensal <sup>1</sup> | Valor mínimo semestral | Valor mínimo anual | Packet Standard Sale (Packet 200) <sup>2</sup> |
| PACOTES DE SERVIÇOS                 | Clube Correios   | Sim                                                  | -                                      | -                                                           | -                                                                       | -                | -                                                      | -                      | -                  | -                                              |
|                                     | Platinum         | -                                                    | -                                      | -                                                           | -                                                                       | -                | -                                                      | -                      | -                  | -                                              |
|                                     | Diamante Start 1 | -                                                    | 100.000                                | Mensal                                                      | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | Sim                    | -                  | Sim                                            |
|                                     | Diamante Start 2 | -                                                    | 200.000                                | Mensal                                                      | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | Sim                    | -                  | Sim                                            |
|                                     | Diamante 1       | -                                                    | 280.000                                | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Diamante 2       | -                                                    | 440.000                                | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Diamante 3       | -                                                    | 800.000                                | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Diamante 4       | -                                                    | 1.200.000                              | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Infinite 1       | -                                                    | 1.600.000                              | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Infinite 2       | -                                                    | 2.600.000                              | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Infinite 3       | -                                                    | 5.000.000                              | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Infinite 4       | -                                                    | 9.700.000                              | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Infinite 5       | -                                                    | 20.000.000                             | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Infinite 6       | -                                                    | 100.000.000                            | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Infinite 7       | -                                                    | 300.000.000                            | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |
|                                     | Infinite 8       | -                                                    | 500.000.000                            | Semestral                                                   | Sim                                                                     | Sim              | Sim                                                    | -                      | Sim                | Sim                                            |

<sup>1</sup> Exceto para os contratos que possuem regras específicas.

<sup>2</sup> Para clientes novos é exigido desempenho mínimo de 20,65% superior ao valor mínimo mensal do pacote contratado, para clientes com histórico de faturamento esse percentual incidirá sobre a média mensal dos últimos seis meses. Benefício não acumulativo com os benefícios de Isenção de 2 períodos do valor mínimo mensal e Adequação Automática de Pacotes.

<sup>3</sup> 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” do Termo de Condições Comerciais, a partir de solicitação formal da CONTRATANTE.

## **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:



| <b>Peça</b>                                                                              | <b>Prazo (dias corridos)</b> | <b>Ação de retirada</b>             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| 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 DIAMANTE a INFINITE, serão aplicados os preços equivalentes ao pacote PLATINUM.

b) Para os clientes dos pacotes PLATINUM 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 assemelhado 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 E

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.

\*\*\*

# ***ESTATUTO SOCIAL*** DOS CORREIOS

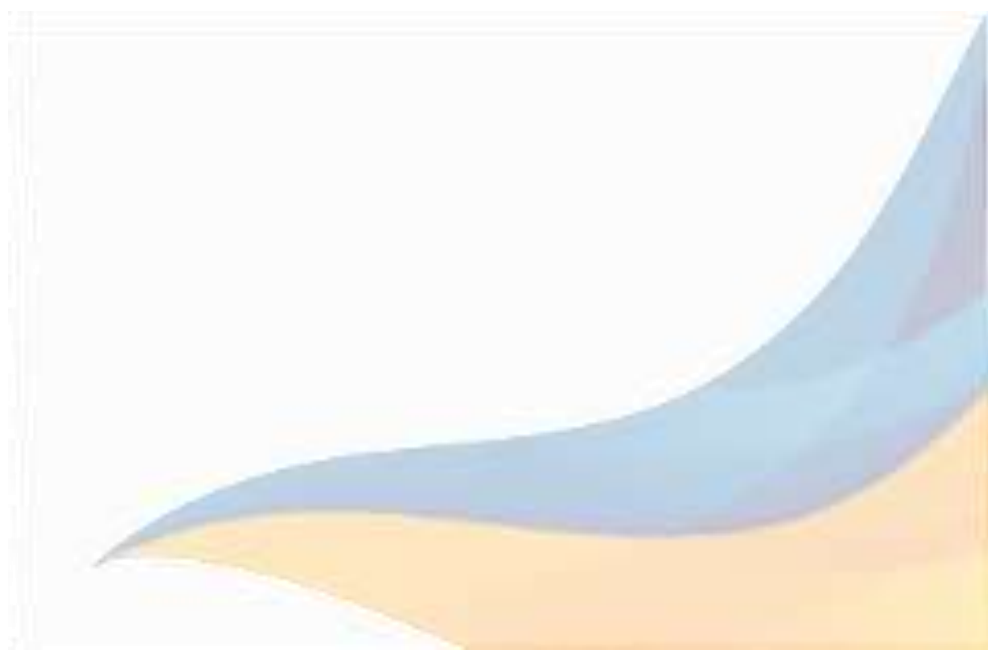
Aprovado na **30ª Assembleia  
Geral Extraordinária**,  
realizada em **09/01/2024**

## IDENTIFICAÇÃO GERAL

|                                               |                                                     |                   |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
| EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS   |                                                     |                   |
| CNPJ: 34.028.316/0001-03 - NIRE: 5350000030-5 |                                                     |                   |
| Empresa Pública de Capital Fechado            |                                                     |                   |
| Histórico de Atualização:                     | Documento de Aprovação                              | Data de Aprovação |
|                                               | <a href="#">9ª Assembleia Geral Extraordinária</a>  | 28/04/2017        |
|                                               | <a href="#">11ª Assembleia Geral Extraordinária</a> | 30/01/2018        |
|                                               | <a href="#">12ª Assembleia Geral Extraordinária</a> | 26/06/2018        |
|                                               | <a href="#">13ª Assembleia Geral Extraordinária</a> | 04/04/2019        |
|                                               | <a href="#">18ª Assembleia Geral Extraordinária</a> | 28/01/2020        |
|                                               | <a href="#">19ª Assembleia Geral Extraordinária</a> | 24/11/2020        |
|                                               | <a href="#">24ª Assembleia Geral Extraordinária</a> | 04/10/2021        |
|                                               | <a href="#">26ª Assembleia Geral Extraordinária</a> | 15/09/2022        |
|                                               | <a href="#">30ª Assembleia Geral Extraordinária</a> | 09/01/2024        |

## Sumário

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I - DESCRIÇÃO DA EMPRESA .....                                       | 4  |
| CAPÍTULO II - ASSEMBLEIA GERAL .....                                          | 5  |
| CAPÍTULO III - REGRAS GERAIS DA ADMINISTRAÇÃO DA ECT .....                    | 6  |
| CAPÍTULO IV - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO .....                                 | 10 |
| CAPÍTULO V - DIRETORIA EXECUTIVA .....                                        | 15 |
| CAPÍTULO VI - CONSELHO FISCAL.....                                            | 19 |
| CAPÍTULO VII - COMITÊ DE AUDITORIA.....                                       | 22 |
| CAPÍTULO VIII - COMITÊ DE PESSOAS, ELEGIBILIDADE, SUCESSÃO E REMUNERAÇÃO..... | 25 |
| CAPÍTULO IX - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS.....                                    | 26 |
| CAPÍTULO X - UNIDADES INTERNAS DE GOVERNANÇA.....                             | 28 |
| CAPÍTULO XI - PESSOAL .....                                                   | 30 |
| CAPÍTULO XII - DISPOSIÇÕES GERAIS .....                                       | 31 |





## **CAPÍTULO I - DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

### **Seção I Razão Social e Natureza Jurídica**

Art. 1º A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, empresa pública de capital fechado, é regida por este estatuto, especialmente, pelo Decreto-Lei de criação nº 509 de 20 de março de 1969 (alterado pela Lei nº 12.490, de 16 de setembro de 2011), pelas Leis nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, nº 6.538, de 22 de junho de 1978, nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e demais legislações aplicáveis.

### **Seção II Da Sede e da Representação Geográfica**

Art. 2º A ECT tem sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, e pode criar filiais, agências, escritórios, representações ou quaisquer outros estabelecimentos no País e no exterior.

### **Seção III Do Prazo de Duração**

Art. 3º O prazo de duração da ECT é indeterminado.

### **Seção IV Do Objeto Social**

Art. 4º A ECT tem por objeto social, nos termos da lei:

- I - planejar, implantar e explorar o serviço postal e o serviço de telegrama;
- II - explorar os serviços postais de logística integrada, financeiros e eletrônicos;
- III - explorar atividades correlatas; e
- IV - exercer outras atividades afins, autorizadas pelo ministério supervisor.

Art. 5º A ECT poderá, para a consecução do seu objeto social, constituir subsidiárias, assumir o controle acionário de e/ou participar do capital de outras empresas, relacionadas ao seu objeto social, desde que expressamente autorizado em lei.

### **Seção V Do Capital Social**

Art. 6º O capital social da ECT é R\$ 3.403.457.702,21 (três bilhões, quatrocentos e três milhões, quatrocentos e cinquenta e sete mil, setecentos e dois reais e vinte e um centavos), totalmente subscrito e integralizado, constituído integralmente pela União.

## **CAPÍTULO II - ASSEMBLEIA GERAL**

### **Seção I Da Caracterização**

Art. 7º A Assembleia Geral é o órgão máximo da ECT com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto e é regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, inclusive quanto à sua competência para alterar o capital social e o Estatuto Social da Empresa, bem como eleger e destituir seus conselheiros a qualquer tempo.

Parágrafo único. A Assembleia Geral realizar-se-á ordinariamente, uma vez por ano, nos 4 (quatro) primeiros meses seguintes ao encerramento de cada exercício social, para deliberação das matérias previstas em lei e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais, a legislação ou as disposições deste Estatuto Social exigirem.

### **Seção II Da Composição**

Art. 8º A Assembleia Geral é composta por um único acionista, representado pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN.

Parágrafo único. Os trabalhos da Assembleia Geral serão dirigidos pelo Presidente do Conselho de Administração da ECT (ou pelo substituto que ele vier a designar), que escolherá o secretário da Assembleia Geral.

### **Seção III Da Convocação**

Art. 9º Ressalvadas as exceções previstas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, as Assembleias Gerais de acionistas serão convocadas pelo Presidente do Conselho de Administração (ou pelo substituto que ele vier a designar), respeitados os prazos previstos na legislação.

### **Seção IV Da Deliberação**

Art. 10. A Assembleia Geral tratará exclusivamente do objeto previsto nos editais de convocação, não se admitindo a inclusão de assuntos gerais na pauta da assembleia.

### **Seção V Das Competências**

Art. 11. A Assembleia Geral, além das matérias previstas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e no Decreto nº 1.091, de 21 de março de 1994, reunir-se-á para deliberar sobre alienação, no todo ou em parte, das ações do capital social de empresas controladas.



## **CAPÍTULO III - REGRAS GERAIS DA ADMINISTRAÇÃO DA ECT**

### **Seção I Dos Órgãos Estatutários**

Art. 12. A ECT terá Assembleia Geral e os seguintes órgãos estatutários:

- I - Conselho de Administração;
- II - Diretoria Executiva;
- III - Conselho Fiscal;
- IV - Comitê de Auditoria;
- V - Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração; e
- VI - Outros comitês de assessoramento ao Conselho de Administração.

Art. 13. A ECT será administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, de acordo com as atribuições e poderes conferidos pela legislação aplicável e pelo presente Estatuto Social.

Art. 14. Observadas as normas legais relativas à administração pública indireta, os administradores deverão orientar a execução das atividades da ECT com observância dos princípios e das melhores práticas adotados e formulados por instituições e fóruns nacionais e internacionais que sejam referência no tema da governança corporativa.

### **Seção II Dos Requisitos e Vedações para Administradores**

Art. 15. Os administradores da ECT, inclusive os conselheiros representantes dos empregados, deverão atender aos requisitos obrigatórios e observar as vedações para o exercício de suas atividades previstos nas Leis nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e no Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. Além dos requisitos previstos no caput, para investidura como membro da Diretoria Executiva, os eleitos deverão ter idade mínima de 35 (trinta e cinco) anos, e ter, no mínimo, 5 (cinco) anos de conclusão da formação acadêmica e observar os demais requisitos estabelecidos na Política de Indicação da Empresa.

Art. 16. O Conselho de Administração fará recomendação não vinculante de novos membros desse colegiado e perfis para aprovação da assembleia, sempre relacionadas aos resultados do processo de avaliação e às diretrizes da Política de Indicação e do Plano de Sucessão.

### **Seção III Da Verificação dos Requisitos e Vedações para Administradores**

Art. 17. Os requisitos e as vedações exigíveis para os administradores deverão ser respeitados em todas as nomeações e eleições realizadas, inclusive em caso de recondução.

§ 1º Os requisitos deverão ser comprovados documentalmente, na forma exigida pelo formulário padronizado, aprovado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais e disponibilizado em seu sítio eletrônico.



§ 2º A ausência dos documentos referidos no § 1º importará em rejeição do formulário pelo Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

§ 3º O Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração deverá verificar se os requisitos e vedações estão atendidos, por meio da análise da autodeclaração apresentada pelo indicado (nos moldes do formulário padronizado) e sua respectiva documentação.

## **Seção IV**

### **Da Posse e Recondução**

Art. 18. Os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva serão investidos em seus cargos, mediante assinatura de termo de posse, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da eleição ou nomeação.

Parágrafo único. O termo de posse deverá conter, sob pena de nulidade, a indicação de, pelo menos, 1 (um) domicílio no qual o administrador receberá citações e intimações em processos administrativos e judiciais relativos a atos de sua gestão, as quais se reputarão cumpridas mediante entrega no domicílio indicado, cuja modificação somente será válida após comunicação por escrito à ECT. Além disso, o termo de posse contemplará a sujeição do administrador ao Código de Conduta e às políticas da ECT.

Art. 19. Os membros do Conselho Fiscal serão investidos em seus cargos independentemente da assinatura do termo de posse, desde a data da respectiva eleição ou nomeação.

Parágrafo único. Os membros do Comitê de Auditoria e do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração serão investidos em seus cargos mediante assinatura do termo de posse, desde a data da respectiva eleição.

Art. 20. Antes de entrar no exercício da função e ao deixar o cargo, cada membro estatutário deverá apresentar declaração de bens e atividades econômicas ou profissionais ou autorizar acesso à Declaração de Ajuste Anual do Imposto de Renda Pessoa Física e das respectivas retificações apresentadas à Receita Federal do Brasil - RFB.

Parágrafo único. A declaração e a autorização de que trata este artigo serão apresentadas, exclusivamente, por meio de sistema eletrônico administrado pela Controladoria-Geral da União.

## **Seção V**

### **Da Perda do Cargo para Administradores, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e Demais Comitês de Assessoramento**

Art. 21. Além dos casos previstos em lei, dar-se-á vacância do cargo quando:

I - o membro do Conselho de Administração ou Fiscal ou dos Comitês de Assessoramento deixar de comparecer a 2 (duas) reuniões consecutivas ou 3 (três) intercaladas, nas últimas 12 (doze) reuniões, sem justificativa;



II - o membro da Diretoria Executiva se afastar do exercício do cargo por mais de 8 (oito) dias consecutivos, salvo em caso de licença, inclusive férias, ou nos casos autorizados pelo Conselho de Administração.

## **Seção VI**

### **Da Remuneração e das indenizações**

Art. 22. A remuneração dos membros estatutários e, quando aplicável, dos demais comitês de assessoramento, será fixada anualmente em Assembleia Geral, nos termos da legislação vigente, sendo vedado o pagamento de qualquer forma de remuneração não prevista em Assembleia Geral.

Parágrafo único. A remuneração dos membros do Comitê de Auditoria será fixada, em Assembleia Geral, em montante não inferior à remuneração dos conselheiros fiscais.

Art. 23. Os membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, Comitê de Auditoria e demais órgãos estatutários terão ressarcidas suas despesas de locomoção e estada necessárias ao desempenho da função, sempre que residentes fora da cidade em que for realizada a reunião.

Parágrafo único. Caso o membro resida na mesma cidade da sede da ECT, esta custeará as despesas de locomoção e alimentação.

Art. 24. A remuneração mensal devida aos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal da ECT não excederá a 10% (dez por cento) da remuneração mensal média dos membros da Diretoria Executiva, sendo vedado o pagamento de participação, de qualquer espécie, nos lucros da Empresa.

## **Seção VII**

### **Do Treinamento**

Art. 25. Os administradores e os conselheiros fiscais, inclusive os representantes dos empregados, devem participar, na posse e anualmente, de treinamentos específicos disponibilizados direta ou indiretamente pela Empresa, conforme disposições da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.

Art. 26. É vedada a recondução do administrador ou do conselheiro fiscal que não participar de nenhum treinamento anual disponibilizado pela ECT nos últimos 2 (dois) anos.

## **Seção VIII**

### **Do Código de Conduta e Integridade**

Art. 27. A Empresa disporá de Código de Conduta e Integridade, elaborado e divulgado na forma da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.

## **Seção IX**

### **Do Conflito de Interesses**

Art. 28. Nas reuniões dos órgãos colegiados, anteriormente à deliberação, o membro que não seja independente em relação à matéria em discussão deve manifestar seu conflito de interesses ou interesse particular, retirando-se da reunião.



Parágrafo único. Caso não o faça, qualquer outra pessoa poderá manifestar o conflito, caso dele tenha ciência, devendo o órgão colegiado deliberar sobre o conflito conforme seu regimento e legislação aplicável.

## **Seção X**

### **Defesa Judicial e Administrativa**

Art. 29. Os administradores e os conselheiros fiscais são responsáveis, na forma da lei, pelos prejuízos ou danos causados no exercício de suas atribuições.

Art. 30. A ECT, por intermédio de sua consultoria jurídica ou mediante advogado especialmente contratado, deverá assegurar aos integrantes e ex-integrantes da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração e Fiscal a defesa em processos judiciais e administrativos contra eles instaurados, pela prática de atos no exercício do cargo ou função, nos casos em que não houver incompatibilidade com os interesses da Empresa.

§ 1º O benefício previsto no caput aplica-se, no que couber e a critério do Conselho de Administração, aos membros do Comitê de Auditoria e àqueles que figuram no polo passivo de processo judicial ou administrativo, em decorrência de atos que tenham praticado no exercício de competência delegada pelos administradores.

§ 2º A forma da defesa em processos judiciais e administrativos será definida pelo Conselho de Administração.

§ 3º Na defesa em processos judiciais e administrativos, se o beneficiário da defesa for condenado, em decisão judicial transitada em julgado, com fundamento em violação de lei ou do Estatuto, ou decorrente de ato culposos ou doloso, ele deverá ressarcir à ECT todos os custos e despesas decorrentes da defesa feita pela Empresa, além de eventuais prejuízos causados.

Art. 31. Fica assegurado aos administradores e conselheiros fiscais, bem como aos ex administradores e ex conselheiros, o conhecimento de informações e documentos constantes de registros ou de banco de dados da ECT, indispensáveis à defesa administrativa ou judicial, em ações propostas por terceiros, de atos praticados durante seu prazo de gestão ou mandato.

## **Seção XI**

### **Do Seguro de Responsabilidade**

Art. 32. A ECT poderá manter contrato de seguro de responsabilidade civil permanente em favor dos administradores, conselheiros fiscais e membros do Comitê de Auditoria e do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, na forma e extensão definidas pelo Conselho de Administração, para cobertura das despesas processuais e honorários advocatícios de processos judiciais e administrativos instaurados em face deles, relativos às suas atribuições junto à Empresa.

## **Seção XII**

### **Da Quarentena para Diretoria**





Art. 33. Os membros da Diretoria Executiva ficam impedidos do exercício de atividades que configurem conflito de interesse, observados a forma e o prazo estabelecidos na legislação pertinente.

§ 1º Após o exercício da gestão, o ex-membro da Diretoria Executiva que estiver em situação de impedimento poderá receber remuneração compensatória equivalente apenas ao honorário mensal da função que ocupava, observados os §§ 2º e 3º deste artigo.

§ 2º Não terá direito à remuneração compensatória o ex-membro da Diretoria Executiva que retornar, antes do término do período de impedimento, ao desempenho da função que ocupava na administração pública ou privada.

§ 3º A configuração da situação de impedimento dependerá de prévia manifestação da Comissão de Ética Pública da Presidência da República.

## CAPÍTULO IV - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### Seção I Da Caracterização

Art. 34. O Conselho de Administração é o órgão de deliberação estratégica e colegiada da ECT e deve exercer suas atribuições considerando os interesses de longo prazo da Empresa, os impactos decorrentes de suas atividades na sociedade e no meio ambiente e os deveres fiduciários de seus membros, em alinhamento ao disposto na Lei nº 13.303/2016.

### Seção II Da Composição

Art. 35. O Conselho de Administração é composto por 7 (sete) membros, a saber:

I - 4 (quatro) indicados pelo ministro de estado supervisor;

II - o Presidente da ECT;

III - 1 (um) indicado pelo Ministro de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos;

IV - 1 (um) representante dos empregados, nos moldes da Lei nº 12.353, 28 de dezembro de 2010.

§ 1º Os membros da Diretoria Executiva, exceto o Presidente da ECT, não poderão compor o Conselho de Administração, podendo, no entanto, serem convocados por esse colegiado para participarem de reuniões, sem direito a voto.

§ 2º O Presidente da ECT não poderá ocupar o cargo de Presidente do Conselho de Administração, mesmo que temporariamente.

Art. 36. O Presidente do Conselho de Administração e seu substituto serão escolhidos na primeira reunião do órgão que ocorrer após a eleição de seus membros, devendo o Presidente ser um dos membros indicados pelo ministro de estado supervisor.

Art. 37. O Conselho de Administração deve ser composto, no mínimo, por 25% (vinte e cinco por cento) de membros independentes, sendo que os critérios de independência



deverão respeitar os termos do art. 22, § 1º, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e do art. 36, § 1º, do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. Quando, em decorrência da observância do percentual acima mencionado, resultar número fracionário de conselheiros, proceder-se-á ao arredondamento para o número inteiro:

I - imediatamente superior, quando a fração for igual ou superior a 0,5 (cinco décimos); e

II - imediatamente inferior, quando a fração for inferior a 0,5 (cinco décimos).

Art. 38. O Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração deverá verificar o enquadramento dos indicados a conselheiros independentes por meio da análise da autodeclaração apresentada e respectivos documentos (nos moldes do formulário padronizado).

### **Seção III Do Prazo de Gestão**

Art. 39. O Conselho de Administração terá prazo de gestão unificado de 2 (dois) anos, permitidas, no máximo, 3 (três) reconduções consecutivas.

§ 1º No prazo do caput serão considerados os períodos anteriores de gestão ocorridos há menos de 2 (dois) anos.

§ 2º Atingido o limite a que se refere o parágrafo anterior, o retorno de membro do conselho de administração para a ECT só poderá ocorrer após decorrido período equivalente a um prazo de gestão.

§ 3º O prazo de gestão dos membros do Conselho de Administração se prorrogará até a efetiva investidura dos novos membros.

### **Seção IV Da Vacância e Substituição Eventual**

Art. 40. No caso de vacância do cargo de conselheiro, o substituto será nomeado pelos conselheiros remanescentes e servirá até a primeira Assembleia Geral subsequente. Caso ocorra a vacância da maioria dos cargos, será convocada Assembleia Geral para proceder a nova eleição.

Parágrafo único. Para o Conselho de Administração proceder à nomeação de membros para o colegiado, na forma do caput, deverão ser verificados, pelo Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, os mesmos requisitos de elegibilidade exigidos para eleição em assembleia geral de acionistas.

Art. 41. A função de conselheiro de administração é pessoal e não admite substituto temporário nem suplente, inclusive para representante dos empregados.

Parágrafo único. No caso de ausências ou impedimentos eventuais de qualquer membro do Conselho, o colegiado deliberará com os remanescentes.



## **Seção V**

### **Da Reunião**

Art. 42. O Conselho de Administração se reunirá, com a presença da maioria dos seus membros, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Art. 43. O Conselho de Administração será convocado por seu Presidente ou pela maioria dos membros do colegiado.

Art. 44. A pauta da reunião e a respectiva documentação serão distribuídas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, salvo nas hipóteses devidamente justificadas pela Empresa e acatadas pelo colegiado.

Art. 45. As reuniões do Conselho de Administração podem ser presenciais, na sede dos Correios, semipresenciais ou virtuais, por meio de tele ou videoconferência, conforme entendimento do colegiado, definida na convocação da reunião.

Art. 46. As deliberações serão tomadas pelo voto da maioria dos membros presentes e serão registradas em ata, podendo ser lavradas de forma sumária.

Art. 47. Nas deliberações colegiadas do Conselho de Administração, o Presidente terá o voto de desempate, além do voto pessoal.

Art. 48. Em caso de decisão não unânime, a justificativa do voto divergente será registrada, a critério do respectivo membro, observado que se exime de responsabilidade o conselheiro dissidente que faça consignar sua divergência em ata de reunião ou, não sendo possível, dela dê ciência imediata e por escrito ao Conselho de Administração.

Art. 49. As atas do Conselho de Administração devem ser redigidas com clareza e registrar as decisões tomadas, as pessoas presentes, os votos divergentes e as abstenções de voto.

## **Seção VI**

### **Das Competências**

Art. 50. Compete ao Conselho de Administração:

I - fixar a orientação geral dos negócios da ECT;

II - avaliar, a cada 4 (quatro) anos, o alinhamento estratégico, operacional e financeiro das participações da ECT ao seu objeto social, devendo, a partir dessa avaliação, recomendar a sua manutenção, a transferência total ou parcial de suas atividades para outra estrutura da administração pública ou o desinvestimento da participação;

III - eleger e destituir os membros da Diretoria Executiva da ECT, inclusive o Presidente, fixando-lhes as atribuições;

IV - fiscalizar a gestão dos membros da Diretoria Executiva, examinar, a qualquer tempo, os livros e papéis da Empresa, solicitar informações sobre contratos celebrados ou em via de celebração, e quaisquer outros atos;



V - manifestar-se previamente sobre as propostas a serem submetidas à deliberação dos acionistas em assembleia;

VI - aprovar a inclusão de matérias no instrumento de convocação da Assembleia Geral, não se admitindo a rubrica "assuntos gerais";

VII - convocar a Assembleia Geral;

VIII - manifestar-se sobre o relatório da administração e as contas da Diretoria Executiva, encaminhando-as à Assembleia Geral para aprovação;

IX - manifestar-se previamente sobre atos ou contratos relativos à sua alçada decisória;

X - autorizar a alienação de bens do ativo não circulante, a constituição de ônus reais e a prestação de garantias a obrigações de terceiros;

XI - autorizar e homologar a contratação de auditores independentes, bem como a rescisão dos respectivos contratos;

XII - aprovar as Políticas de Conformidade e Gerenciamento de Riscos, Dividendos e Participações Societárias, bem como outras políticas gerais da ECT;

XIII - aprovar e acompanhar o plano de negócios, estratégico e de investimentos, e as metas de desempenho, que deverão ser apresentados pela Diretoria Executiva;

XIV - analisar, ao menos trimestralmente, o balancete e demais demonstrações financeiras elaboradas periodicamente pela Empresa, sem prejuízo da atuação do Conselho Fiscal;

XV - determinar a implantação e supervisionar os sistemas de gestão de riscos e de controle interno estabelecidos para a prevenção e mitigação dos principais riscos aos quais está exposta a ECT, inclusive os riscos relacionados à integridade das informações contábeis e financeiras e os relacionados à ocorrência de corrupção e fraude;

XVI - definir os assuntos e valores para sua alçada decisória e da Diretoria Executiva;

XVII - identificar a existência de ativos não de uso próprio da Empresa e avaliar a necessidade de mantê-los;

XVIII - deliberar sobre os casos omissos do Estatuto Social da ECT, em conformidade com o disposto na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976;

XIX - aprovar o Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT e o Relatório Anual das Atividades de Auditoria Interna - RAIN, sem a presença do Presidente da ECT;

XX - criar comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, para aprofundamento dos estudos de assuntos estratégicos, de forma a garantir que a decisão a ser tomada pelo colegiado seja tecnicamente fundamentada;

XXI - eleger e destituir os membros de comitês de assessoramento ao Conselho de Administração;

XXII - atribuir formalmente a responsabilidade pelas áreas de conformidade e gerenciamento de riscos a membros da Diretoria Executiva;



XXIII - solicitar auditoria interna periódica sobre as atividades da entidade fechada de previdência complementar que administra o plano de benefícios da ECT e da operadora do plano de saúde;

XXIV - realizar a autoavaliação anual de seu desempenho, observados os quesitos mínimos dispostos no inciso III do art. 13 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;

XXV - aprovar as nomeações e destituições dos titulares da auditoria interna, e submetê-las à aprovação da Controladoria-Geral da União;

XXVI - conceder afastamento e licença ao Presidente da ECT, inclusive a título de férias;

XXVII - aprovar o Regimento Interno do Conselho de Administração, o Regimento Interno da ECT, o Regimento Interno do Comitê de Auditoria e o Regimento Interno dos demais comitês de assessoramento;

XXVIII - aprovar o Código de Conduta e Integridade;

XXIX - aprovar e manter atualizado um plano de sucessão não vinculante dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, cuja elaboração deve ser coordenada pelo Presidente do Conselho de Administração;

XXX - aprovar as atribuições dos diretores executivos não previstas no Estatuto Social;

XXXI - aprovar o Regulamento de Licitações;

XXXII - aprovar a prática de atos que importem em renúncia, transação ou compromisso arbitral, observada a política de alçada da Empresa;

XXXIII - discutir, deliberar e monitorar práticas de governança corporativa e relacionamento com partes interessadas;

XXXIV - aprovar e divulgar a Carta Anual com explicação dos compromissos de consecução de objetivos de políticas públicas, na forma prevista na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;

XXXV - avaliar os diretores e os membros de comitês estatutários da ECT, nos termos do inciso III do art. 13 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, com o apoio metodológico e procedimental do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração;

XXXVI - aprovar e fiscalizar o cumprimento das metas e resultados específicos a serem alcançados pelos membros da Diretoria Executiva;

XXXVII - promover anualmente a análise das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo, sob pena de seus integrantes responderem por omissão, devendo publicar suas conclusões e informá-las ao Congresso Nacional e ao Tribunal de Contas;

XXXVIII - propor à Assembleia Geral a remuneração dos administradores e dos membros dos demais órgãos estatutários da ECT;



XXXIX - executar e monitorar a remuneração de que trata o inciso anterior, inclusive a participação nos lucros e resultados, dentro dos limites aprovados pela Assembleia Geral;

XL - autorizar a constituição de subsidiárias, bem como a aquisição de participação minoritária em empresa;

XLI - aprovar o Regulamento de Pessoal, bem como quantitativo de pessoal próprio e de cargos em comissão, acordos coletivos de trabalho, programa de participação dos empregados nos lucros ou resultados, plano de cargos e salários, plano de funções, benefícios de empregados e programa de desligamento de empregados;

XLII - aprovar o patrocínio a plano de benefícios e a adesão a entidade fechada de previdência complementar;

XLIII - manifestar-se sobre o relatório apresentado pela Diretoria Executiva resultante da auditoria interna sobre as atividades da entidade fechada de previdência complementar e da operadora do plano de saúde.

## **Seção VII**

### **Das Competências do Presidente do Conselho de Administração**

Art. 51. Compete ao Presidente do Conselho de Administração:

I - presidir as reuniões do órgão, observando o cumprimento do Estatuto Social e do Regimento Interno;

II - interagir com o ministério supervisor e demais representantes do acionista controlador, no sentido de esclarecer a orientação geral dos negócios, assim como questões relacionadas ao interesse público a ser perseguido pela ECT, observado o disposto no artigo 89 da Lei nº 13.303/2016;

III - estabelecer os canais e os processos para interação entre os acionistas e o Conselho de Administração, especialmente no que tange às questões de estratégia, governança, remuneração, sucessão e formação do Conselho de Administração, observado o disposto no artigo 89 da Lei nº 13.303/2016.

## **CAPÍTULO V - DIRETORIA EXECUTIVA**

### **Seção I**

#### **Da Caracterização**

Art. 52. A Diretoria Executiva é o órgão executivo de administração e representação, cabendo-lhe assegurar o funcionamento regular da ECT em conformidade com a orientação geral traçada pelo Conselho de Administração.





## **Seção II**

### **Da Composição e Investidura**

Art. 53. A Diretoria Executiva, eleita pelo Conselho de Administração, é composta pelo Presidente e 6 (seis) diretores executivos.

Art. 54. É condição para investidura em cargo de diretoria da ECT a assunção de compromisso com metas e resultados específicos a serem alcançados, que deverá ser aprovado pelo Conselho de Administração.

## **Seção III**

### **Do Prazo de Gestão**

Art. 55. O prazo de gestão da Diretoria Executiva será unificado e de 2 (dois) anos, sendo permitidas, no máximo, 3 (três) reconduções consecutivas.

§ 1º Atingido o limite a que se refere o caput, o retorno de membro da Diretoria Executiva para a ECT só poderá ocorrer após decorrido período equivalente a um prazo de gestão.

§ 2º No prazo a que se refere o caput serão considerados os períodos anteriores de gestão ocorridos há menos de 2 (dois) anos e a transferência de diretor para outra diretoria da ECT.

§ 3º O prazo de gestão dos membros da Diretoria Executiva se prorrogará até a efetiva investidura dos novos membros.

## **Seção IV**

### **Da Licença, Vacância e Substituição Eventual**

Art. 56. Em caso de vacância, ausências ou impedimentos eventuais de qualquer membro da Diretoria Executiva, o Presidente designará o substituto dentre os membros da Diretoria Executiva.

Art. 57. Em caso de vacância, ausência ou impedimentos eventuais do Presidente da ECT, o Conselho de Administração designará o seu substituto.

Parágrafo único. O substituto do Presidente da ECT não o substitui como membro do Conselho de Administração.

Art. 58. Os membros da Diretoria Executiva farão jus, anualmente, a 30 (trinta) dias de licença remunerada, que podem ser acumulados até o máximo de 2 (dois) períodos, sendo vedada sua conversão em espécie e indenização.

## **Seção V**

### **Da Reunião**

Art. 59. A Diretoria Executiva reunir-se-á, ordinariamente, 1 (uma) vez por semana e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Art. 60. A Diretoria Executiva será convocada pelo Presidente da ECT ou pela maioria dos membros do colegiado.



Art. 61. A pauta da reunião e a respectiva documentação serão distribuídas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, salvo nas hipóteses devidamente justificadas pela ECT e acatadas pelo colegiado.

Art. 62. As reuniões da Diretoria Executiva podem ser presenciais, na sede dos Correios, semipresenciais ou virtuais, por meio de tele ou videoconferência, conforme entendimento do colegiado, definida na convocação da reunião.

Art. 63. As deliberações serão tomadas pelo voto da maioria dos membros presentes e serão registradas em ata, podendo ser lavradas de forma sumária.

Art. 64. Nas deliberações colegiadas da Diretoria Executiva, o Presidente terá o voto de desempate, além do voto pessoal.

Art. 65. Em caso de decisão não unânime, a justificativa do voto divergente será registrada, a critério do respectivo membro, observado que se exime de responsabilidade o diretor dissidente que faça consignar sua divergência em ata de reunião ou, não sendo possível, dela dê ciência imediata e por escrito à Diretoria Executiva.

Art. 66. As atas da Diretoria Executiva devem ser redigidas com clareza e registrar as decisões tomadas, as pessoas presentes, os votos divergentes e as abstenções de voto.

## **Seção VI** **Das Competências**

Art. 67. Compete à Diretoria Executiva, no exercício das suas atribuições e respeitadas as diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração:

I - gerir as atividades da ECT e avaliar os seus resultados;

II - monitorar a sustentabilidade dos negócios, os riscos estratégicos e respectivas medidas de mitigação, elaborando relatórios gerenciais com indicadores de gestão;

III - elaborar os orçamentos anuais e plurianuais da ECT e acompanhar sua execução;

IV - definir a estrutura organizacional da ECT e a distribuição interna das atividades administrativas;

V - promover a elaboração, em cada exercício, do Relatório da Administração, do Relatório Integrado, da Carta de Governança e das demonstrações financeiras, submetendo estas últimas à auditoria interna, à auditoria independente e aos Conselhos de Administração e Fiscal e ao Comitê de Auditoria;

VI - autorizar os atos e contratos relativos à sua alçada decisória;

VII - aprovar a fixação, o reajuste e a revisão de preços e prêmios ad valorem referentes à remuneração dos serviços prestados pela ECT em regime concorrencial;

VIII - indicar representantes da ECT nos órgãos estatutários das entidades patrocinadas, subsidiárias, mantidas, coligadas e controladas pela ECT e de suas participações societárias;



IX - submeter, instruir e preparar adequadamente os assuntos que dependam de deliberação do Conselho de Administração, manifestando-se previamente quando não houver conflito de interesse;

X - cumprir e fazer cumprir este Estatuto, as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, bem como avaliar as recomendações do Conselho Fiscal;

XI - propor o Regimento Interno da ECT para aprovação;

XII - avaliar as estratégias de investimentos, de capital, de alocação e de captação de recurso, observado o art. 50, inciso XXXVI, deste Estatuto;

XIII - aprovar as medidas de supervisão das entidades patrocinadas, subsidiárias, mantidas, coligadas e controladas pela ECT;

XIV - supervisionar os resultados dos exercícios das entidades patrocinadas, subsidiárias, mantidas, coligadas e controladas pela ECT;

XV - apresentar, até a última reunião ordinária do Conselho de Administração do ano anterior, plano de negócios para o exercício anual seguinte e estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos cinco anos;

XVI - aprovar e acompanhar o desdobramento do plano estratégico;

XVII - propor a constituição de subsidiárias e a aquisição de participações acionárias minoritárias para cumprir o objeto social da ECT;

XVIII - aprovar o seu Regimento Interno;

XIX - aprovar as normas internas de funcionamento da ECT;

XX - colocar, à disposição dos outros órgãos estatutários, pessoal qualificado para secretariá-los e prestar o apoio técnico necessário;

XXI - deliberar sobre os assuntos que lhe submeta qualquer diretor.

## **Seção VII** **Atribuições do Presidente**

Art. 68. Sem prejuízo das demais atribuições da Diretoria Executiva, compete especificamente ao Presidente da ECT:

I - dirigir, supervisionar, coordenar e controlar as atividades e as políticas da ECT;

II - coordenar as atividades dos membros da Diretoria Executiva;

III - representar a ECT em juízo e fora dele, podendo, para tanto, constituir procuradores “ad negotia” e “ad judicia”, especificando os atos que poderão praticar nos respectivos instrumentos do mandato;

IV - assinar, com um diretor, os atos que constituam ou alterem direitos ou obrigações da ECT, bem como aqueles que exonerem terceiros de obrigações para com ela, podendo, para tanto, delegar atribuições ou constituir procurador para esse fim;



- V - baixar as resoluções da Diretoria Executiva;
- VI - criar e homologar os processos de licitação, podendo delegar tais atribuições;
- VII - conceder afastamento e licenças aos demais membros da Diretoria Executiva, inclusive a título de férias;
- VIII - convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva;
- IX - manter o Conselho de Administração e Fiscal informados sobre as atividades da ECT;
- X - exercer a representação institucional perante o Governo e a sociedade, nacional e internacionalmente;
- XI - expedir atos de admissão, designação, promoção, transferência e dispensa de empregados, de acordo com a legislação, podendo, para tanto, delegar ou constituir procurador para esse fim;
- XII - designar os substitutos dos membros da Diretoria Executiva;
- XIII - exercer outras atribuições que lhe forem fixadas pelo Conselho de Administração.

## **Seção VIII**

### **Das Atribuições dos Demais Diretores Executivos**

Art. 69. São atribuições dos demais diretores executivos:

- I - gerir as atividades da sua área de atuação;
- II - participar das reuniões da Diretoria Executiva, concorrendo para a definição das políticas a serem seguidas pela ECT e relatando os assuntos da sua respectiva área de atuação;
- III - cumprir e fazer cumprir a orientação geral dos negócios da ECT, estabelecida pelo Conselho de Administração, na gestão de sua área específica de atuação.

Art. 70. As demais atribuições e poderes de cada diretor executivo estão detalhados no Regimento Interno da ECT.

## **CAPÍTULO VI - CONSELHO FISCAL**

### **Seção I**

#### **Da Caracterização**

Art. 71. O Conselho Fiscal é o órgão permanente de fiscalização da ECT, de atuação colegiada e individual.

Parágrafo único. Além das normas previstas na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e sua regulamentação, aplicam-se aos membros do Conselho Fiscal da ECT as



disposições para esse colegiado previstas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, inclusive aquelas relativas a seus poderes, deveres e responsabilidades, a requisitos e impedimentos para investidura e a remuneração.

## **Seção II**

### **Da Composição**

Art. 72. O Conselho Fiscal será composto por 3 (três) membros efetivos e respectivos suplentes, sendo:

I - 2 (dois) indicados pelo ministro de estado supervisor;

II - 1 (um) indicado pelo Ministro de Estado da Fazenda, como representante do Tesouro Nacional, que deverá ser servidor público com vínculo permanente com a Administração Pública.

Art. 73. Os membros do Conselho Fiscal são eleitos pela Assembleia Geral.

## **Seção III**

### **Do Prazo de Atuação**

Art. 74. O prazo de atuação dos membros do Conselho Fiscal será de 2 (dois) anos, permitidas, no máximo, 2 (duas) reconduções consecutivas.

§ 1º Atingido o limite a que se refere o caput, o retorno do membro do Conselho Fiscal para a ECT só poderá ser efetuado após decorrido prazo equivalente a um prazo de atuação.

§ 2º No prazo a que se refere o caput, serão considerados os períodos anteriores de atuação ocorridos há menos de 2 (dois) anos.

Art. 75. Na primeira reunião após a eleição, os membros do Conselho Fiscal:

I - assinarão o termo de adesão ao Código de Conduta e às políticas da ECT; e

II - escolherão o seu Presidente, ao qual caberá dar cumprimento às deliberações do órgão, com registro em ata.

## **Seção IV**

### **Dos Requisitos**

Art. 76. Os membros do Conselho Fiscal deverão atender aos requisitos obrigatórios e observar as vedações para exercício das suas atividades determinados pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e por demais normas que regulamentem a matéria.

Art. 77. O Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração deverá opinar sobre a observância dos requisitos e vedações para eleição dos membros.



## **Seção V**

### **Da Vacância e Substituição Eventual**

Art. 78. Os membros do Conselho Fiscal serão substituídos em suas ausências ou impedimentos eventuais pelos respectivos suplentes.

Parágrafo único. Na hipótese de vacância do membro titular, o Presidente do Conselho Fiscal convocará o respectivo suplente, que o substituirá até a eleição do novo titular pela Assembleia Geral.

## **Seção VI**

### **Da Reunião**

Art. 79. O Conselho Fiscal reunir-se-á, ordinariamente, 1 (uma) vez por mês e, extraordinariamente, sempre que se fizer necessário.

Art. 80. O Conselho Fiscal será convocado pelo Presidente ou pela maioria dos membros do colegiado.

Art. 81. A pauta da reunião e a respectiva documentação serão distribuídas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, salvo em hipóteses devidamente justificadas pela ECT e acatadas pelo colegiado.

Art. 82. As reuniões do Conselho Fiscal podem ser presenciais, na sede dos Correios, semipresenciais ou virtuais, por meio de tele ou videoconferência, conforme entendimento do colegiado, definida na convocação da reunião.

Art. 83. As deliberações serão tomadas pelo voto da maioria dos membros presentes e registradas em ata, podendo ser lavradas de forma sumária.

Art. 84. Em caso de decisão não unânime, a justificativa do voto divergente será registrada, a critério do respectivo membro, observado que se exime de responsabilidade o conselheiro fiscal dissidente que faça consignar sua divergência em ata de reunião ou, não sendo possível, dela dê ciência imediata e por escrito ao Conselho Fiscal.

Art. 85. As atas do Conselho Fiscal devem ser redigidas com clareza e registrar as decisões tomadas, as pessoas presentes, os votos divergentes e as abstenções de voto.

## **Seção VII**

### **Competências**

Art. 86. Compete ao Conselho Fiscal:

I - fiscalizar, por qualquer de seus membros, os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários;

II - opinar sobre o relatório anual da administração e as demonstrações financeiras do exercício social;





III - manifestar-se sobre as propostas dos órgãos da administração, a serem submetidas à Assembleia Geral, relativas a modificação do capital social, planos de investimentos ou orçamentos de capital, distribuição de dividendos, transformação, incorporação, fusão ou cisão;

IV - denunciar, por qualquer de seus membros, aos órgãos da administração e, se estes não adotarem as providências necessárias para a proteção dos interesses da ECT, à Assembleia Geral, os erros, fraudes ou crimes que descobrirem, e sugerir providências;

V - convocar a Assembleia Geral Ordinária, se os órgãos da administração retardarem por mais de 1 (um) mês essa convocação, e a Assembleia Geral Extraordinária, sempre que ocorrerem motivos graves ou urgentes;

VI - analisar, ao menos trimestralmente, o balancete e demais demonstrações financeiras elaboradas periodicamente pela ECT;

VII - fornecer, sempre que solicitadas pela União, informações sobre matéria de sua competência;

VIII - exercer suas atribuições durante eventual liquidação da Empresa;

IX - examinar o RAINTE e PAINT;

X - assistir às reuniões do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva em que se deliberar sobre assuntos que ensejam parecer do Conselho Fiscal;

XI - aprovar seu Regimento Interno e seu plano de trabalho anual;

XII - realizar a autoavaliação anual de seu desempenho, observados os quesitos mínimos dispostos no inciso III do art. 13 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;

XIII - acompanhar a execução patrimonial, financeira e orçamentária, podendo examinar livros, quaisquer outros documentos e requisitar informações;

XIV - fiscalizar o cumprimento do limite de participação da ECT no custeio dos benefícios de assistência à saúde e de previdência complementar.

## **CAPÍTULO VII - COMITÊ DE AUDITORIA**

### **Seção I Da Caracterização**

Art. 87. O Comitê de Auditoria é o órgão de assessoramento ao Conselho de Administração, auxiliando este, entre outros, no monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos, da conformidade, do gerenciamento de riscos e das auditorias interna e independente.

§ 1º O Comitê de Auditoria também exercerá suas atribuições e responsabilidades junto às sociedades controladas pela ECT, que adotarem o regime de comitê de auditoria único.



§ 2º O Comitê de Auditoria terá autonomia operacional e dotação orçamentária, anual ou por projeto, dentro de limites aprovados pelo Conselho de Administração, para conduzir ou determinar a realização de consultas, avaliações e investigações dentro do escopo de suas atividades, inclusive com a contratação e utilização de especialistas independentes.

## **Seção II**

### **Da Composição**

Art. 88. O Comitê de Auditoria Estatutário, eleito e destituído pelo Conselho de Administração, será integrado por 3 (três) membros independentes.

Art. 89. Os membros do Comitê de Auditoria, em sua primeira reunião, elegerão o seu Presidente, ao qual caberá dar cumprimento às deliberações do órgão, com registro em ata.

Art. 90. São condições mínimas para integrar o Comitê de Auditoria as estabelecidas no art. 25 da Lei nº 13.303/16 e no art. 39 do Decreto nº 8.945/16, além das demais normas aplicáveis.

§ 1º É vedada a existência de membro suplente no Comitê de Auditoria.

§ 2º O Conselho de Administração poderá convidar membros do Comitê de Auditoria para assistir às suas reuniões.

§ 3º O Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração deverá opinar sobre a observância dos requisitos e vedações para os membros.

## **Seção III**

### **Do Mandato**

Art. 91. O mandato dos membros do Comitê de Auditoria será de 3 (três) anos, não coincidente para cada membro, permitida uma única reeleição.

Art. 92. Os membros do Comitê de Auditoria poderão ser destituídos pelo voto justificado da maioria absoluta do Conselho de Administração.

## **Seção IV**

### **Da Vacância e Substituição Eventual**

Art. 93. No caso de vacância de membro do Comitê de Auditoria, o Conselho de Administração elegerá o substituto para completar o mandato do membro anterior.

Art. 94. O cargo de membro do Comitê de Auditoria é pessoal e não admite substituto temporário.

Parágrafo único. No caso de ausências ou impedimentos eventuais de qualquer membro do comitê, este deliberará com os remanescentes.

## **Seção V**

### **Da Reunião**

Art. 95. O Comitê de Auditoria deverá realizar pelo menos 2 (duas) reuniões mensais.



Art. 96. O Comitê deverá apreciar as informações contábeis antes da sua divulgação.

Art. 97. A ECT deverá divulgar as atas de reuniões do Comitê de Auditoria.

§ 1º Na hipótese de o Conselho de Administração ou o próprio Comitê de Auditoria considerar que a divulgação da ata possa pôr em risco interesse legítimo da ECT, apenas o seu extrato será divulgado.

§ 2º A restrição de que trata o parágrafo anterior não será oponível aos órgãos de controle, que terão total e irrestrito acesso ao conteúdo das atas do Comitê de Auditoria Estatutário, observada a transferência de sigilo.

## **Seção VI** **Das Competências**

Art. 98. Competirá ao Comitê de Auditoria Estatutário, sem prejuízo de outras competências previstas na legislação:

I - opinar sobre a contratação e destituição de auditor independente;

II - supervisionar as atividades dos auditores independentes, avaliando sua independência, a qualidade dos serviços prestados e a adequação de tais serviços às necessidades da ECT;

III - supervisionar as atividades desenvolvidas nas áreas de controle interno, de auditoria interna e de elaboração das demonstrações financeiras da ECT;

IV - monitorar a qualidade e a integridade dos mecanismos de controle interno, das demonstrações financeiras e das informações e medições divulgadas pela ECT;

V - avaliar e monitorar exposições de risco da Empresa, podendo requerer, entre outras, informações detalhadas sobre políticas e procedimentos referentes a:

a) remuneração dos administradores;

b) utilização de ativos da Empresa;

c) gastos incorridos em nome da Empresa.

VI - avaliar e monitorar, em conjunto com a administração e a área de auditoria interna, a adequação e o fiel cumprimento das transações com partes relacionadas aos critérios estabelecidos na Política de Transações com Partes Relacionadas e sua divulgação;

VII - elaborar relatório anual com informações sobre as atividades, os resultados, as conclusões e suas recomendações, registrando, se houver, as divergências significativas entre administração, auditoria interna, auditoria independente e o próprio Comitê de Auditoria Estatutário em relação às demonstrações financeiras;

VIII - avaliar a razoabilidade dos parâmetros em que se fundamentam os cálculos atuariais, bem como o resultado atuarial dos planos de benefícios mantidos pela entidade fechada de previdência complementar, bem como os parâmetros dos planos de saúde geridos pela caixa de assistência à saúde, dos quais a ECT é patrocinadora.



Art. 99. Ao menos 1 (um) dos membros do Comitê de Auditoria deverá participar das reuniões do Conselho de Administração que tratem das demonstrações financeiras periódicas, da contratação do auditor independente e do PAINT.

Art. 100. O Comitê de Auditoria Estatutário deverá possuir meios para receber denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas à Empresa, em matérias relacionadas ao escopo de suas atividades.

## **CAPÍTULO VIII - COMITÊ DE PESSOAS, ELEGIBILIDADE, SUCESSÃO E REMUNERAÇÃO**

### **Seção I Da Caracterização**

Art. 101. A ECT disporá de Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração que visará assessorar os acionistas e o Conselho de Administração nos processos de indicação, de avaliação, de sucessão e de remuneração dos administradores, conselheiros fiscais e demais membros de órgãos estatutários.

### **Seção II Da Composição**

Art. 102. O Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração será constituído por 3 (três) membros do Conselho de Administração ou do Comitê de Auditoria, sem remuneração adicional, ou por membros externos remunerados, hipótese em que a remuneração será definida em assembleia geral.

Parágrafo único. Caso o comitê seja constituído apenas por integrantes do Conselho de Administração, a maioria deverá ser de conselheiros independentes.

### **Seção III Das Competências**

Art. 103. Compete ao Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração:

I - opinar, de modo a auxiliar os acionistas na indicação dos membros do Conselho de Administração e conselheiros fiscais, sobre o preenchimento dos requisitos e a ausência de vedações para as respectivas eleições;

II - opinar, de modo a auxiliar os membros do Conselho de Administração, na indicação de diretores e membros de comitês de assessoramento ao Conselho de Administração;

III - verificar a conformidade do processo de avaliação e dos treinamentos dos administradores e conselheiros fiscais;

IV - auxiliar o Conselho de Administração na elaboração e no acompanhamento do plano de sucessão de administradores;

V - auxiliar o Conselho de Administração na elaboração da proposta de remuneração dos administradores para submissão à Assembleia Geral;

VI - auxiliar o Conselho de Administração na avaliação das propostas relativas à Política de Pessoal e no seu acompanhamento.

§ 1º O comitê deverá se manifestar no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, a partir do recebimento de formulário padronizado da entidade da Administração Pública responsável pelas indicações, sob pena de aprovação tácita e responsabilização de seus membros, caso se comprove o descumprimento de algum requisito.

§ 2º As manifestações do comitê, que serão deliberadas por maioria de votos com registro em ata, deverão ser lavradas na forma de sumário dos fatos ocorridos, inclusive dissidências e protestos, e conter a transcrição apenas das deliberações tomadas.

§ 3º A manifestação do comitê será encaminhada ao Conselho de Administração, que deverá incluir, na proposta da administração para a realização da Assembleia Geral que tenha na ordem do dia a eleição de membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, sua manifestação acerca do enquadramento dos indicados aos requisitos e vedações legais, regulamentares e estatutários à luz da autodeclaração e documentos apresentados pelo indicado e da manifestação do comitê.

§ 4º O mesmo procedimento descrito no parágrafo anterior deverá ser observado na eleição de diretores e membros de comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, sendo que a manifestação do Conselho de Administração deverá constar da ata da reunião que tiver como ordem do dia a eleição dos membros desses órgãos.

Art. 104. As atas das reuniões do Conselho de Administração que deliberarem sobre os assuntos acima mencionados deverão ser divulgadas.

Art. 105. Na hipótese de o Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração considerar que a divulgação da ata possa pôr em risco interesse legítimo da ECT, apenas o seu extrato será divulgado.

Parágrafo único. A restrição de que trata o caput não será oponível aos órgãos de controle, que terão total e irrestrito acesso ao conteúdo das atas do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, observada a transferência de sigilo.

## **CAPÍTULO IX - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

### **Seção I Do Exercício Social**

Art. 106. O exercício social coincidirá com o ano civil, iniciando-se em 1º de janeiro, com término em 31 de dezembro de cada ano e obedecerá, quanto às demonstrações financeiras, aos preceitos deste Estatuto e da legislação pertinente.

§ 1º A ECT deverá elaborar demonstrações financeiras anuais e trimestrais e divulgá-las em sítio eletrônico, observando as regras de escrituração e elaboração de demonstrações financeiras contidas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e nas



normas da Comissão de Valores Mobiliários, inclusive quanto à obrigatoriedade de auditoria independente por auditor registrado naquela autarquia.

§ 2º Ao fim de cada exercício social, a Diretoria Executiva fará elaborar, com base na legislação vigente e na escrituração contábil, as demonstrações financeiras aplicáveis às companhias de capital aberto, discriminando com clareza a situação do patrimônio da ECT e as mutações ocorridas no exercício.

§ 3º Outras demonstrações financeiras intermediárias serão preparadas, caso necessárias ou exigidas por legislação específica.

§ 4º Os órgãos de contabilidade constantes na estrutura da empresa deverão ser geridos por profissionais de contabilidade devidamente habilitados, conforme legislação aplicável a área contábil.

## **Seção II** **Da Destinação do Lucro**

Art. 107. Observadas as disposições legais, o lucro líquido do exercício terá a seguinte destinação:

I - absorção de prejuízos acumulados;

II - 5% (cinco por cento) para constituição da reserva legal, que não poderá exceder 20% (vinte por cento) do capital social;

III - no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido ajustado para o pagamento de dividendos, em harmonia com a Política de Dividendos aprovada pela ECT;

IV - 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido ajustado, após a constituição da reserva legal e distribuição dos dividendos, para constituição de reserva estatutária, com a finalidade de garantir a manutenção do capital de giro da ECT, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do capital social da Empresa.

Art. 108. O saldo remanescente será destinado para dividendo ou constituição de outras reservas de lucros nos termos da lei.

Parágrafo único. A constituição de reserva de retenção de lucros deverá ser acompanhada de justificativa em orçamento de capital previamente aprovado pela Assembleia Geral, nos termos do art. 196 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976.

## **Seção III** **Do Pagamento do Dividendo**

Art. 109. O dividendo deverá ser pago, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral, no prazo de 60 (sessenta) dias da data em que for declarado e, em qualquer caso, dentro do exercício social.

Art. 110. A ECT poderá levantar balanços trimestrais ou em períodos menores para declarar e distribuir, por deliberação do Conselho de Administração, dividendos ou juros sobre o capital próprio à conta de lucro apurado nesses balanços, desde que o total dos dividendos pagos em cada trimestre do exercício social não exceda o





montante das reservas de capital de que trata o § 1º do artigo 182 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, a serem convalidados pela Assembleia Geral Ordinária.

Art. 111. Sobre os valores dos dividendos e dos juros, a título de remuneração sobre o capital próprio, devidos ao Tesouro Nacional e aos demais acionistas, incidirão encargos financeiros equivalentes à taxa Selic a partir do encerramento do exercício social até o dia do efetivo recolhimento ou pagamento, sem prejuízo da incidência de juros moratórios quando esse recolhimento ou pagamento não se verificar na data fixada em lei ou Assembleia Geral, devendo ser considerada como a taxa diária, para a atualização desse valor durante os 5 (cinco) dias úteis anteriores à data do pagamento ou recolhimento, a mesma taxa Selic divulgada no 5º (quinto) dia útil que antecede o dia da efetiva quitação da obrigação.

Parágrafo único. Poderá ser imputado ao valor destinado a dividendos, apurados na forma prevista neste artigo, integrado a respectiva importância, para todos os efeitos legais, o valor da remuneração, paga ou creditada, a título de juros sobre o capital próprio, nos termos da legislação pertinente.

## **CAPÍTULO X - UNIDADES INTERNAS DE GOVERNANÇA**

### **Seção I Da Descrição**

Art. 112. A ECT terá auditoria interna, área de conformidade e gestão de riscos, e ouvidoria.

Art. 113. O Conselho de Administração estabelecerá Política de Seleção para os titulares dessas unidades, com assessoramento do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

### **Seção II Da Auditoria Interna**

Art. 114. A auditoria interna deverá ser vinculada ao Conselho de Administração, diretamente ou por meio do Comitê de Auditoria Estatutário.

Art. 115. À auditoria interna compete:

I - executar as atividades de auditoria de natureza contábil, financeira, orçamentária, administrativa, patrimonial e operacional da ECT;

II - propor as medidas preventivas e corretivas dos desvios detectados;

III - verificar o cumprimento e a implementação pela ECT das recomendações ou determinações da Controladoria-Geral da União - CGU, do Tribunal de Contas da União - TCU e do Conselho Fiscal;

IV - emitir parecer sobre prestação de contas anual da Empresa e sobre tomada de contas especial;

V - avaliar a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras;

VI - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 116. Serão enviados relatórios trimestrais ao Comitê de Auditoria sobre as atividades desenvolvidas pela área de auditoria interna.

### **Seção III** **Da Área de Conformidade e Gerenciamento de Riscos**

Art. 117. As áreas de conformidade e gerenciamento de riscos se vinculam:

I - diretamente ao Presidente da ECT, e são conduzidas por ele; ou

II - ao Presidente da ECT, por intermédio de outro diretor executivo, que irá conduzi-la, podendo este ter outras competências.

Parágrafo único. A área de conformidade e gerenciamento de riscos se reportará diretamente ao Conselho de Administração, em situações em que se suspeite do envolvimento do Presidente da ECT em irregularidades ou quando este se furtar à obrigação de adotar medidas necessárias em relação à situação a ele relatada.

Art. 118. Às áreas de conformidade e gerenciamento de riscos compete:

I - propor políticas de conformidade e gerenciamento de riscos para a ECT, as quais deverão ser periodicamente revisadas e aprovadas pelo Conselho de Administração, e comunicá-las a todo o corpo funcional da Empresa;

II - verificar a aderência da estrutura organizacional e dos processos, produtos e serviços da ECT às leis, normativos, políticas e diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis;

III - comunicar à Diretoria Executiva, aos Conselhos de Administração e Fiscal e ao Comitê de Auditoria a ocorrência de ato ou conduta em desacordo com as normas aplicáveis à Empresa;

IV - verificar a aplicação adequada do princípio da segregação de funções, de forma que seja evitada a ocorrência de conflitos de interesse e fraudes;

V - verificar a conformidade do Código de Conduta e Integridade e da realização de treinamentos periódicos, em vista da determinação do art. 18 do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016;

VI - coordenar os processos de identificação, classificação e avaliação dos riscos a que está sujeita a ECT;

VII - coordenar a elaboração e monitorar os planos de ação para mitigação dos riscos identificados, verificando continuamente a adequação e a eficácia da gestão de riscos;

VIII - estabelecer planos de contingência para os principais processos de trabalho da organização;



IX - elaborar relatórios periódicos de suas atividades, submetendo-os à Diretoria Executiva, aos Conselhos de Administração e Fiscal e ao Comitê de Auditoria;

X - disseminar a importância da conformidade e do gerenciamento de riscos, bem como a responsabilidade de cada área da Empresa nesses aspectos;

XI - outras atividades correlatas definidas pelo diretor ao qual se vincula.

## **Seção IV Da Ouvidoria**

Art. 119. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

Art. 120. À Ouvidoria compete:

I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da ECT em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da ECT;

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 121. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

## **CAPÍTULO XI - PESSOAL**

Art. 122. O regime jurídico do pessoal da ECT é o da Consolidação das Leis do Trabalho, da respectiva legislação complementar e dos regulamentos internos da Empresa.

Art. 123. A contratação do pessoal permanente da ECT ocorrerá por meio de concurso público de provas ou de provas e títulos.

Art. 124. Os requisitos para o provimento de cargos, exercício de funções e respectivas remunerações serão fixados em Plano de Cargos, Carreiras e Salários e Plano de Funções.

Art. 125. As funções gerenciais e técnicas, no âmbito estadual, serão exercidas exclusivamente por empregados do quadro de pessoal permanente da ECT.

Art. 126. Os cargos em comissão de livre nomeação e exoneração, aprovados pelo Conselho de Administração nos termos do art. 50, inciso XLI, deste Estatuto Social, serão submetidos, nos termos da lei, à aprovação da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - Sest, que fixará, também, o limite de seu quantitativo.



## CAPÍTULO XII - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 127. É vedado à ECT:

I - conceder financiamento, prestar fiança ou aval a terceiros, sob qualquer modalidade; e

II - realizar contribuições ou conceder auxílios não consignados no orçamento.

Art. 128. A ECT proverá os meios necessários para garantir o sigilo da correspondência e o tráfego postal e telegráfico, e zelará pela segurança dos bens e haveres da Empresa ou confiados a sua guarda.

Art. 129. A ECT terá exclusividade na exploração dos serviços de que tratam os incisos I a III do caput do art. 9º da Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, conforme inciso X do caput do art. 21 da Constituição.

Art. 130. A ECT, atendendo a conveniências técnicas e econômicas, e sem prejuízo de suas atribuições e responsabilidades, poderá celebrar contratos e convênios para assegurar a prestação de serviços.

Art. 131. A ECT, no exercício de sua função social, é obrigada a assegurar a continuidade dos serviços postais e telegráficos, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos fixados pelo ministério supervisor.

Art. 132. A ECT poderá firmar parcerias comerciais que agreguem valor à sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente de sua rede de atendimento e de distribuição, desde que observada a legislação aplicável.





EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS  
09/01/2024