

REVOGADO**PORTARIA Nº384 , DE 2 DE SETEMBRO DE 2011**

Aprova a Norma de Diretrizes para a Padronização da Rede de Unidades de Atendimento da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT.

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos II e IV, da Constituição, a Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, e o Decreto nº 7.462, de 19 de abril de 2011,

Considerando o disposto na Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, na Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, na Lei nº 11.668, de 2 de maio de 2008, com suas alterações posteriores, e no Decreto nº 6.639, de 7 de novembro de 2008, com suas alterações posteriores,

Considerando a competência do Conselho de Administração da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT para fixar a orientação geral dos negócios da empresa e aprovar a correspondente estrutura organizacional, de acordo com o art. 20 do Estatuto Social da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, aprovado pelo Decreto nº 7.483, de 16 de maio de 2011, e

Considerando a competência da Diretoria Executiva da ECT para exercer a supervisão e o controle das atividades administrativas e operacionais da empresa e propor a correspondente estrutura organizacional, nos termos do art. 23 do Estatuto Social da ECT, resolve:

Art. 1º Aprovar a Norma de Diretrizes para a Padronização da Rede de Unidades de Atendimento da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, na forma do Anexo a esta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Fica revogada a Portaria nº 400, de 22 de junho de 2009, deste Ministério.


PAULO BERNARDO SILVA
Ministro de Estado das Comunicações

ANEXO

NORMA DE DIRETRIZES PARA A PADRONIZAÇÃO DA REDE DE UNIDADES DE ATENDIMENTO DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS – ECT

1. DO OBJETIVO.

1.1. Estabelecer as diretrizes que deverão nortear a elaboração e a aprovação da estrutura organizacional da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT pelos competentes órgãos sociais, de acordo com o Estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.483, de 16 de maio de 2011, com o objetivo de padronização da Rede de Unidades de Atendimento da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT.

2. DAS DEFINIÇÕES.

2.1. Para efeitos desta Norma, considera-se:

2.1.1. Agência de Correios - AC: Unidade de Atendimento própria destinada à prestação de serviços e à venda de produtos comercializados pela ECT.

2.1.2 Agência Filatélica - AF: Unidade de Atendimento própria destinada, principalmente, a atender à demanda dos clientes da área de selos e produtos filatélicos.

2.1.3. Agência de Correios Franqueada - AGF: Unidade de Atendimento terceirizada operada, mediante contrato de franquia postal, por pessoa jurídica de direito privado selecionada em procedimento de licitação específico, destinada à prestação de serviços e à venda de produtos comercializados pela ECT, conforme definido em edital de licitação, observadas as normas internas da ECT e a legislação em vigor.

2.1.4. Agência de Correios Comercial - ACC: Unidade de Atendimento terceirizada operada, mediante contrato de permissão, por pessoa jurídica de direito privado selecionada em procedimento de licitação específico, destinada à prestação de serviços e à venda de produtos comercializados pela ECT, compartilhada com negócios compatíveis e não concorrentes com os da ECT, conforme definido em edital de licitação, observadas as normas internas da ECT e a legislação em vigor.

2.1.5. Agência de Correios Comunitária - AGC: Unidade de Atendimento terceirizada operada, mediante convênio celebrado na forma da legislação e da regulamentação federal específica sobre a matéria, por pessoa jurídica de direito público ou privado, desde que caracterizado o interesse recíproco, destinada a viabilizar, no mínimo, a prestação de serviços postais básicos, nos termos da legislação em vigor, em localidades rurais ou urbanas, quando a exploração de serviços postais não se mostrar economicamente viável para a ECT e houver predominância do interesse social.

2.1.6. Posto de Venda de Produtos - PVP: Unidade de Atendimento terceirizada operada, mediante termo de autorização, por pessoa jurídica, destinada à venda de selos e de produtos comercializados pelas agências da ECT, compartilhada com negócios

enquadrados em ramos de atividade de interesse da ECT e instalada em localidade atendida por agência de correios.

3: DAS DIRETRIZES PARA A PADRONIZAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE DE UNIDADES DE ATENDIMENTO

3.1. A ECT deverá disciplinar a padronização dos elementos de comunicação visual, do layout, da estrutura e das instalações exigidas, incluindo os correspondentes equipamentos, utensílios e mobiliários, para cada modelo de Unidade de Atendimento.

3.2. A ECT deverá definir os requisitos, os critérios, os prazos e as demais condições para a operação das Unidades de Atendimento e para a prestação do serviço postal, atentando para a garantia da qualidade e continuidade no desempenho das atividades e do atendimento aos clientes.

3.2.1. Na definição das condições para a operação das Unidades e para a prestação do serviço postal, a ECT deverá estabelecer as características das atividades típicas de agência de atendimento.

3.3. A ECT deverá adotar avaliação sistêmica e periódica do desempenho das unidades integrantes da Rede de Unidades de Atendimento, com o objetivo de subsidiar o processo de gestão da Rede.

3.3.1. Na avaliação do desempenho das Unidades Terceirizadas, a ECT deverá verificar sua contribuição para os resultados da Empresa e para a consecução dos objetivos de universalização dos serviços postais.

3.3.2. A sistemática de avaliação e de acompanhamento da operação das Unidades deverá ser baseada em parâmetros mínimos de desempenho, de cumprimento de prazos e de normas que permitam a identificação de oportunidades de melhoria ou de problemas passíveis da adoção de medidas preventivas e corretivas.

3.4. A implantação de Unidade de Atendimento terceirizada, em qualquer ponto do território nacional, não impedirá a livre atuação da ECT, por meio de seus recursos próprios, para o exercício das atribuições outorgadas pela Lei nº 6.538, de 1978, especialmente para o atendimento, a captação de contratos e a manutenção do relacionamento comercial com seus clientes, inclusive com a finalidade de suprir eventuais carências, lacunas ou falhas de atendimento por parte de unidades terceirizadas.

3.5. A ECT poderá decidir pela implantação de ACC ou AGF se identificadas condições de oportunidade e interesse estratégico e comercial da Empresa, desde que observadas as seguintes premissas:

a) a existência de estudo demonstrando a viabilidade econômico-financeira do modelo de unidade a ser terceirizada;

b) a remuneração das atividades das ACC e das AGF deverá ser tecnicamente fundamentada pela ECT e se baseará em critérios e parâmetros de mercado, de aferição de vantagem econômica para a ECT, observados, especialmente os relacionados ao custo da prestação dos serviços e da venda dos produtos;

c) se o custo da prestação dos serviços e da venda dos produtos for escolhido como critério de remuneração de uma ACC ou AGF, o valor da remuneração desta não poderá ser superior ao custo que a ECT teria para a realização dos serviços mediante uma unidade própria de mesmo porte e com as mesmas características; e

d) a localização da unidade deverá favorecer a otimização da Rede de Unidades de Atendimento da ECT, a comodidade ao usuário e a viabilidade econômico-financeira do modelo da unidade terceirizada.

3.6. Respeitadas a legislação específica, as disposições contratuais e as orientações normativas da ECT, deverá ser vedado às AGF executar:

a) contratos comerciais celebrados pela ECT com entidades e órgãos públicos e demais entidades cujo regime de contratação se subordine à Lei nº 8.666/93; e

b) atividades relativas aos produtos e serviços postais previstos no art. 9º da Lei nº 6.538, de 1978, contratadas por instrumento próprio celebrado pela ECT com seus clientes, cujas características de volume ou quantidade estejam definidas nas normas internas da ECT como de atacado.

3.6.1 A vedação disposta na alínea *a* do item 3.6 desta Norma não deve abranger a execução dos contratos comerciais cujo objeto seja o atendimento ao público, tais como o recebimento de inscrições ou formulários e o recadastramento promovido por órgãos públicos. **ALTERADO**

4. DA FISCALIZAÇÃO OPERACIONAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

4.1. Cabe à ECT fiscalizar e controlar a operação de suas Unidades de Atendimento.

4.1.1. A fiscalização da ECT sobre sua Rede de Unidades de Atendimento deve corresponder ao conjunto de ações, diretas ou indiretas, cujo objetivo seja verificar a conformidade da operação das unidades em relação à legislação específica, às disposições contratuais e orientações normativas da ECT, compreendendo o controle ou acompanhamento das atividades, das condições físicas, operacionais e financeiras e da qualidade dos serviços prestados.

4.1.2. A ECT deverá disciplinar e implementar sistemática de fiscalização e controle das unidades integrantes da sua Rede de Unidades de Atendimento, incluindo a previsão de disposições específicas para as Unidades Terceirizadas.

4.1.3. Para fins do disposto no item 4 desta Norma, a ECT deverá ter livre acesso às instalações, livros sociais, documentos e sistemas informatizados das unidades terceirizadas, assim como às operações e informações pertinentes à execução dos serviços terceirizados.