

GABINETE DO MINISTRO
PORTARIA Nº 6202/2015/SEI-MC
DE 13 DE NOVEMBRO DE 2015

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 8.016, de 17 de maio de 2013, 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 Ficam revogadas as Portarias nº 384, de 2 de setembro de 2011, e nº 324, de 12 de janeiro de 2015, deste Ministério.

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 disposto em seu Estatuto Social e com o objetivo de padronização de sua Rede de Unidades de Atendimento.

2. DAS DEFINIÇÕES.

2.1. Para efeitos desta Norma, considera-se:

2.1.1. Unidade de Atendimento Própria – aquela pertencente à ECT, destinada à prestação de serviços e à venda de produtos comercializados pela Empresa.

2.1.2. Unidade de Atendimento Contratada – aquela de propriedade de terceiros, operada mediante instrumento jurídico celebrado na forma da legislação, entre a ECT e pessoa jurídica de direito público ou privado, destinada a viabilizar, no mínimo, a prestação de serviços postais básicos, observadas a legislação em vigor e as normas internas da ECT.

2.1.3. Dentre outras unidades, criadas com o objetivo de prestar o serviço de atendimento postal à população, constituem unidades da rede de atendimento da ECT as seguintes contratadas:

2.1.3.1. Agência de Correios Franqueada - AGF: Unidade de Atendimento Contratada 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 a legislação em vigor e as normas internas da ECT; e

2.1.3.2. Agência de Correios Comercial - ACC: Unidade de Atendimento Contratada 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 a legislação em vigor e as normas internas da ECT.

2.1.4. A ECT, observada a legislação, poderá criar outros tipos de unidades de atendimento, de forma a adequar seus modelos às necessidades do mercado.

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 de Atendimento 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 Contratadas, 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 Contratada, 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 contratadas.

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 contratada;

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 contratada.

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

3.7. Fica vedada a vinculação específica de AGF, ainda que a pedido do cliente, nos contratos comerciais cujo regime de contratação se subordine à Lei nº 8.666/93.

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 de Atendimento 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 Contratadas.

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 contratadas, assim como às operações e informações pertinentes à execução dos serviços contratados.

ANDRÉ FIGUEIREDO



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ PEIXOTO FIGUEIREDO LIMA, Ministro de Estado das Comunicações**, em 01/12/2015, às 09:54, conforme art. 3º, III, "b", da Portaria MC 89/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.mc.gov.br/verifica.html> informando o código verificador **0819911** e o código CRC **3641C0D8**.