

BALCÃO DO CIDADÃO

1. DEFINIÇÕES

1.1. Prestação do serviço de atendimento a terceiros 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.

1.1.1. Presencial sem pré-atendimento: para os casos em que o atendimento inicia e termina no balcão, sem qualquer interação prévia com o usuário final.

1.1.2. Presencial com pré-atendimento: para os casos em que o usuário realiza um pré-atendimento no site do cliente contratante e comparece a uma Agência de Correios para finalizar o atendimento.

1.2. Poderá ser contratado mais de um serviço, tipo de atendimento e/ou modalidade tecnológica, definidos em Ficha Técnica distintas.

1.3. 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 sem validação via Web service: é realizada a construção de páginas Web dentro dos CORREIOS, sem realização de validações em ambiente externo;

c) 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.

1.4. 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 sem validação via Web service: formulário criado no ambiente dos CORREIOS, sem interação on-line com o ambiente externo. Os campos e validações de dados serão construídos pelos CORREIOS, de acordo com as especificações definidas pelo detentor do contrato, na respectiva Ficha Técnica;

c) 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, na respectiva Ficha Técnica.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

2.1. A CONTRATANTE se compromete a:

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

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

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

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

2.1.5. Validar as informações técnicas necessárias para a prestação do serviço e integração tecnológica, se for o caso.

2.1.6. Estabelecer conjuntamente com os Correios os procedimentos operacionais a serem adotados, as informações necessárias para a execução do serviço e o detalhamento dos procedimentos para o atendimento pelos CORREIOS.

2.1.7. Cumprir e manter as regras de negócio corroboradas por meio da Ficha Técnica e homologadas no sistema quando da formatação da integração tecnológica.

2.1.7.1. Cumprir os prazos definidos em Ficha Técnica para realização das interações com os CORREIOS, promovendo os ajustes necessários em seu sistema ou a validação das informações transmitidas, conforme o caso, de modo a viabilizar o início da prestação do serviço.

2.1.8. Disponibilizar um ambiente de homologação no sistema de integração para realização de testes da solução a ser implementada.

2.1.9. Providenciar a divulgação deste serviço aos usuários interessados, bem como das agências dos CORREIOS e/ou canais credenciados para a prestação do serviço.

2.1.10. 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.

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

2.1.12. Produzir e distribuir o material de apoio à comercialização alusivo ao serviço às unidades de atendimento conforme especificado pelos CORREIOS. Qualquer outro meio de divulgação externa deverá ser acordado entre as partes.

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

3. OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS

3.1. Os **CORREIOS** se comprometem a:

3.1.1. Definir, juntamente com a **CONTRATANTE**, as agências da rede de atendimento dos **CORREIOS** que prestarão o serviço objeto deste ANEXO na modalidade presencial, com e/ou sem pré-atendimento, e os demais canais de atendimento, quando for o caso.

3.1.2. Zelar pela confidencialidade das informações relacionadas à customização da operação.

4. DO PREÇO E REAJUSTE

4.1. Pela prestação dos serviços contratados, a **CONTRATANTE** pagará aos **CORREIOS** o valor estabelecido na metodologia de precificação, bem como demais contrapartidas financeiras constantes na respectiva Tabela de Preço.

4.2. O reajuste das tabelas e tarifas, observará a periodicidade legal mínima de 12 (doze) meses, contada do início da vigência da tabela, independentemente da data de inclusão do serviço no contrato.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. Ocorrendo irregularidade na execução do serviço, caberá à parte prejudicada fazer a reclamação, por comunicação formal.

5.2. O presente ANEXO é parte integrante do Contrato Múltiplo, celebrado entre a **CONTRATANTE** e **CORREIOS**.

5.3. Ficam ratificadas todas as cláusulas constantes do Contrato Múltiplo, do qual este ANEXO faz parte, para efeito de cumprimento das bases acordadas entre as partes.

5.4. Quanto aos aspectos operacionais, este ANEXO poderá ser revisto total ou parcialmente a qualquer época, mediante prévio entendimento entre as partes.

5.5. As relações entre a **CONTRATANTE** e os **CORREIOS** dar-se-ão sempre por comunicação formal, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser posteriormente confirmados formalmente.

5.6. Nos casos em que houver inoperância nos ambientes/sites da **CONTRATANTE** ou dos **CORREIOS**, a solução será gerenciada em comum acordo entre as partes

6. VIGÊNCIA DO ANEXO

6.1. O presente ANEXO terá sua vigência iniciada a partir da data de assinatura pelas partes e encerrada por ocasião do término do Contrato Múltiplo, ou antes, por meio de termo aditivo ou por apostilamento, observando-se o previsto na Cláusula Segunda do Contrato originário do qual este ANEXO faz parte.

APENSO I

BALCÃO DO CIDADÃO

RELAÇÃO DE AGÊNCIAS CREDENCIADAS/POSTOS DE ATENDIMENTO				
ORDEM	MCU	STO	DESCRICAÇÃO	DR/UF
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				