



**4º[QUARTO] TERMO ADITIVO AO CONTRATO MÚLTIPLO 9912315264 QUE ENTRE SI FAZEM IPAMV-INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA E A EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.**

<b>CONTRATANTE:</b>		
Razão Social: IPAMV-INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA		
CNPJ/MF: 27.741.750/0001-70	Inscrição Estadual: ISENT0	
Nome Fantasia:		
Endereço: RUA CHAFIC MURAD, 712 - BENTO FERREIRA		
Cidade: VITÓRIA	UF: ES	CEP: 29050-660
Endereço Eletrônico: ipamv@ipamv.org.br	Telefone: (27) 3025-4007/4005	
Representante Legal I: TATIANA PREZOTTI MORELLI		
Cargo/Função: PRESIDENTE	RG: 1162157 SPTC ES	CPF: 031.141.707-81

<b>CONTRATADA:</b>		
CORREIOS – Empresa Pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 509, de 20 de março de 1969.		
Razão Social: Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	CNPJ/MF: 34.028.316/0012-66	
Nome Fantasia: Superintendência Estadual do Espírito Santo		
Endereço: Avenida Jerônimo Monteiro, 310 - Centro		
Cidade: Vitória	UF: ES	CEP: 29002-900
Endereço Eletrônico: rjseicontratos@correios.com.br	Telefone: (27) 3198-8910	
Representante Legal I: Helen Aparecida de Oliveira Cardoso		
RG: 20.747.688-3 SSP/SP	CPF: 259.583.398-77	

Representante Legal II: Alessandra Candice da Cruz Ferreira	
RG: 09.704.843-3 DETRAN/RJ	CPF: 022.403.017-59

As partes, acima identificadas, têm, entre si, justo e avençado e celebram por força do presente instrumento, elaborado conforme disposto no art. 62, § 3º, II da Lei 8.666/93, e Processo nº **53181.005213/2018-41**, o 4º[QUARTO] TERMO ADITIVO AO CONTRATO MÚLTIPLO Nº **9912315264**, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Termo Aditivo tem por objeto incluir no Contrato Múltiplo nº **9912315264** o serviço BALCÃO DO CIDADÃO por meio do ANEXO correspondente, rubricado pelas partes, contendo os procedimentos pertinentes ao serviço incluído, efetivando-se quando da assinatura deste Termo.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - DA INCLUSÃO**

Inclusão do ANEXO BALCÃO DO CIDADÃO ao contrato original conforme modelo apenso a este termo.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR CONTRATUAL**

4.1. Os recursos orçamentários para a cobertura das despesas decorrentes deste ANEXO têm seu valor estimado em R\$80.000,00(oitenta mil reais).

4.2. A classificação destas despesas se dará da seguinte forma:

Elemento de Despesa: 3.3.90.39.47

Projeto/Atividade: Serviços de Comunicação em Geral

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA**

O presente Termo Aditivo passará a vigorar a partir da data de sua assinatura até o término do Contrato Original.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA RATIFICAÇÃO**

Com as alterações constantes deste Termo Aditivo, ficam inalteradas e ratificadas todas as demais cláusulas e condições do Contrato nº **9912315264**.

## CLÁUSULA SEXTA - DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Termo Aditivo, será competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Vitória/ES, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Por estarem justos e contratados, assinam o presente Termo Aditivo.

*(assinado eletronicamente)*

## BALCÃO DO CIDADÃO

### 1. DEFINIÇÕES

1.1. Prestação do serviço de atendimento a terceiros, por meio de múltiplos canais, em especial a rede de atendimento física dos Correios, podendo ser COM e/ou SEM pré-atendimento.

1.2. A solução tecnológica para realização desses atendimentos contempla até três modalidades distintas:

a) Utilização do *sistema Web* do **CONTRATANTE**: é necessária a integração da web do cliente com a web dos **CORREIOS** de acordo com os padrões técnicos de comunicação definido pelos **CORREIOS**;

b) Criação de página *Web dinâmica SEM validação via Webservice*: é realizada a construção de páginas web dentro dos **CORREIOS** SEM realização de validações em ambiente externo;

c) Criação de página *Web dinâmica COM validação via Webservice*: é realizada a construção de páginas web dentro dos **CORREIOS** com a realização de validações em ambiente externo.

1.3. O tipo de atendimento e a modalidade da solução tecnológica será definida em Ficha Técnica, bem como o detalhamento do serviço. A **CONTRATANTE** poderá contratar mais de um serviço, tipo de atendimento e/ou modalidade tecnológica, sendo especificados em Fichas Técnicas distintas.

1.4. As modalidades tecnológicas para prestação do Serviço de Atendimento Presencial e/ou Digital têm suas especificidades a seguir:

1.4.1. *Sistema Web* do **CONTRATANTE**: consiste no acesso, via Web, ao sistema do **CONTRATANTE** para prestação do serviço ou venda do produto, acessando o link da **CONTRATANTE**, ao qual serão acrescidos parâmetros de controle interno dos **CORREIOS**, inclusive para autenticação dos operadores do sistema, conforme especificações constantes no documento Padrões Técnicos de Comunicação, que será fornecido pelos **CORREIOS**.

1.4.1.1. Após a conclusão do atendimento do serviço na página Web do **CONTRATANTE**, os dados necessários para identificação do atendimento devem ser encaminhados aos **CORREIOS** por meio de acesso via Webservice ao Sistema de Serviços de Terceiros - STER, o que permite a integração com os sistemas necessários para finalização do atendimento e pagamento, quando houver.

1.4.2. *Página Web dinâmica SEM validação via WebService*: formulário web criado no ambiente dos **CORREIOS**, sem interação on-line com algum ambiente externo. Os campos e validações de dados serão construídos pelos **CORREIOS** de acordo com as especificações definidas pela

**CONTRATANTE** na respectiva Ficha Técnica.

1.4.3. *Página Web dinâmica COM validação via Webservice*: formulário web criado no ambiente dos **CORREIOS**, com interação on-line via Webservice com o ambiente da **CONTRATANTE**. Os campos e validações de dados serão construídos pelos **CORREIOS** de acordo com as especificações definidas pela **CONTRATANTE** na respectiva Ficha Técnica.

1.5. É de responsabilidade da **CONTRATANTE** prover um Webservice para possibilitar as validações necessárias com os dados de domínio dos **CORREIOS**, em prazo acordado entre as partes.

1.6. O serviço Balcão do Cidadão poderá ser executado por meio de uma ou mais modalidades descritas no subitem 1.2, desde que definidas em respectivas Fichas Técnicas que fará parte deste ANEXO.

## 2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1. O serviço Balcão do Cidadão será prestado por meio das Agências dos Correios, **ou outros canais vinculados aos Correios**, previamente escolhidos de comum acordo entre as partes, e credenciados por meio do Apenso I deste Anexo Contratual, para realização de atendimento aos usuários do serviço da **CONTRATANTE**.

2.2. As regras de prestação do serviço, como documentos necessários para validação do atendimento, integração ou não de sistemas, modelo de negócio serão formalizadas por meio de Ficha Técnica, parte integrante deste Anexo Contratual.

2.3. A relação de agências credenciadas para a prestação de serviço, conforme exposto no Apenso I deste Anexo Contratual, poderá ser atualizada sempre que houver a necessidade de inclusão ou exclusão de unidades, mediante acordo e comunicação formal entre as partes, o que poderá ser efetuado por meio de “apostilamento”.

2.4. O horário de atendimento será conforme o horário normal de funcionamento da(s) agência(s) credenciada(s) para prestação do serviço.

## 3. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O âmbito de atuação, os recursos e equipamentos necessários e as características de operacionalização do serviço serão acordados pelas partes e alocados conforme capacidade de cada uma e, se for o caso, seguindo cronograma de execução e expansão.

3.2. A fim de permitir maior agilidade na prestação do atendimento, a **CONTRATANTE** dará prioridade para a realização de pré-atendimento, o qual necessitará de integração tecnológica para recuperação dos dados no ato do atendimento, mediante informação do protocolo de pré-atendimento ou CPF do usuário.

3.3. Caso haja necessidade de agregação ou complementariedade de outros serviços prestados pelos Correios, tais como SEDEX, Carta Comercial, Carta Resposta, etc, estes poderão ser contratados à parte e remunerados conforme a respectiva tabela de preços e tarifas vigente à época da contratação.

## 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. Os preços dos serviços previstos no subitem 4.1 serão reajustados anualmente, a contar da data de início da vigência deste ANEXO, de acordo com os índices de variação do IGP-M (FGV), ou outro que o substituir, acumulados nos últimos 12(doze) meses, disponíveis até o mês que antecede o reajuste do contrato.

4.3. Os preços previstos no subitem 4.1 poderão ser revistos, para a justa remuneração dos serviços e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, ou caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, conforme Lei 8.666/93, art. 65, II, d.

## 5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. A **CONTRATANTE** se compromete a:

5.1.1. Observar e respeitar integralmente as obrigações acordadas neste anexo contratual.

5.1.2. Prestar informações adequadas durante o período de modelagem da operação, garantindo a customização mais adequada para a prestação deste serviço.

5.1.3. Designar servidor, titular e substituto de seu quadro de pessoal, para atuar como gestor das atividades relacionadas ao serviço objeto desse ANEXO, visando orientar e esclarecer todos os aspectos necessários à equipe de trabalho dos **CORREIOS**, durante toda a vigência da prestação do serviço.

5.1.4. Manter os **CORREIOS** informados de toda e qualquer alteração legal alusiva ao serviço objeto desse ANEXO que possa impactar na sua prestação.

5.1.5. Comunicar aos **CORREIOS**, no período de 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.

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

5.1.7. 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**.

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

5.1.8.1. 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.

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

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

5.1.11. Quanto à produção e distribuição do material de divulgação:

5.1.11.1. Produzir e distribuir às suas expensas o material de apoio à comercialização alusivo ao serviço, de acordo com especificações estabelecidas pelos **CORREIOS** e mediante sua aprovação prévia (dos **CORREIOS**) para disponibilização nas agências e/ou canais prestadores do serviço;

5.1.11.2. Solicitar aos **CORREIOS**, previamente, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias

úteis, a autorização para uso da marca "CORREIOS", para divulgação do objeto do presente contrato em qualquer material promocional alusivo ao serviço;

5.1.11.3. Comunicar aos **CORREIOS**, a data de veiculação das "campanhas promocionais", com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis;

5.1.11.4. A qualquer tempo, desde que acordado entre as partes, estas avaliarão a necessidade de renovação do material de apoio à comercialização do serviço;

5.1.11.5. Qualquer outro meio de divulgação externa, deverá ser acordado entre as partes e aprovado pelos **CORREIOS**.

5.1.12. Disponibilizar serviço de atendimento aos usuários da **CONTRATANTE**, mediante central de atendimento (ligação gratuita), para acolhimento de eventuais reclamações e informações gerais sobre o serviço.

## 6. **OBRIGAÇÕES DOS CORREIOS**

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

6.1.1. Observar e respeitar integralmente as obrigações acordadas neste anexo contratual.

6.1.2. 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.

6.1.3. Estruturar-se adequadamente para a prestação do serviço, objeto deste anexo contratual, com recursos necessários, em locais e prazos estabelecidos, garantindo a plena execução desta operação customizada.

6.1.4. Elaborar orientações aos responsáveis pela realização do atendimento com todas as informações necessárias para correta prestação do serviço, contemplando as condicionalidades e restrições para cada tipo de atendimento, conforme especificações da **CONTRATANTE** explicitadas na Ficha Técnica.

6.1.5. Atualizar a rede de atendimento autorizada à prestação dos serviços contratados, definidos na Ficha Técnica.

6.1.6. Receber, se for o caso, o valor exato da prestação, recusando o recebimento de valor parcial ou a concessão de desconto não indicado expressamente.

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

## 7. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

7.3. 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.

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

7.5. 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.

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

## 8. VIGÊNCIA DO ANEXO

8.1. 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	DESCRIÇÃO	DR/UF
1	-	-	TODAS AS AGÊNCIAS	SE/ES
2				
3				

**NÚMERO [ 02 ]**

<b>FICHA RESUMO - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E VENDA DE PRODUTOS</b>		<b>DATA</b>	
		a partir da assinatura	
<b>CONTRATANTE</b>		<b>NÚMERO DO CONTRATO</b>	
Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Vitória - IPAMV		<b>9912315264</b>	
<b>CÓDIGO ADM</b>	<b>PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL</b>		
13000667	até 01/01/2022		
<b>CICLO DE FATURAMENTO (PERÍODO BASE)</b>		<b>VENCIMENTO DA FATURA</b>	
Serviços prestados do dia [ 01 ] ao dia [31 ] do mês.		Dia [ 21 ] do mês seguinte ao da prestação do serviço (Período Base)	
<b>ENTREGA DA FATURA</b>		<b>DISPONIBILIZAÇÃO DA FATURA</b>	
<b>DATA LIMITE PARA A ENTREGA DA FATURA NO ENDEREÇO PRÉ-ESTABELECIDO</b> [ 05 ] dias úteis antes do vencimento da fatura. Obs.: Na hipótese de haver atraso na disponibilização da fatura, o vencimento será prorrogado pelo número de dias do referido		<b>DATA LIMITE PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DA FATURA NA INTERNET</b> [ 10 ] dias antes do vencimento da fatura. Ficarão disponibilizadas no endereço <a href="http://www2.correios.com.br/produtos_servicos/sfc/default.cfm">http://www2.correios.com.br/produtos_servicos/sfc/default.cfm</a> as faturas (com código de barras) e os correspondentes extratos, contendo analiticamente os	

atraso.		lançamentos que deram origem ao referido documento de cobrança.			
<b>SE DE ORIGEM DO CONTRATO</b>		<b>ÓRGÃO GESTOR DO CONTRATO</b>			
ES		GEVEN-ES			
<b>FATURAMENTO</b>					
[ ] DESCENTRALIZADO POR CENTRO DE CUSTO					
[ X ] CENTRALIZADO					
<b>ESPECIFICIDADES DOS SERVIÇOS</b>					
<b>SERVIÇOS CONTRATADOS (código/discriminação)</b>	<b>INÍCIO DO SERVIÇO</b>	<b>TÉRMINO DO SERVIÇO</b>	<b>PERIODICIDADE DA COTA MÍNIMA</b>	<b>COTA MÍNIMA EXCLUSIVA?</b>	<b>UNIDADE DE VINCULAÇÃO</b>
Aquisição de Produtos	02/01/2018	01/01/2022	-----	Não	Conforme Cartão de Postagem
Carta Comercial	02/01/2018	01/01/2022	-----	Não	Conforme Cartão de Postagem
Encomendas Nacionais	02/01/2018	01/01/2022	-----	Não	Conforme Cartão de Postagem
Serviços Internacionais	02/01/2018	01/01/2022	-----	Não	Conforme Cartão de Postagem
Serviços Telemáticos	02/01/2018	01/01/2022	-----	Não	Conforme Cartão de Postagem
Mala Direta Básica	02/01/2018	01/01/2022	-----	Não	Conforme Cartão de Postagem
Mala Direta Especial	02/01/2018	01/01/2022	-----	Não	Conforme Cartão de Postagem
Balcão do Cidadão	a partir cadastro	01/01/2022	-----	Não	Conforme Cartão de Postagem

*(assinado eletronicamente)*

Referência: Processo nº 53181.005213/2018-41

Vitória - 05/04/2021

SEI nº 21774062