

PORTARIA MCOM Nº ..., DE ... DE ... DE 2021

Estabelece diretrizes regulatórias para a delegação e a transição da prestação do serviço postal universal (SPU) da União para a iniciativa privada e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição da República Federativa do Brasil, considerando o que dispõe a Lei nº [--], de [--] de [--] de 2021, a Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e a Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, resolve:

Art. 1º Ficam estabelecidas as diretrizes regulatórias para a delegação e a transição da prestação do serviço postal universal (SPU) no território nacional, da União para a iniciativa privada, mediante contrato de concessão, a ser prestado no regime público.

§1º Fica assegurado a qualquer pessoa física ou jurídica, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, o direito de acesso à prestação do serviço postal universal, a ser mantido pela União, podendo ser prestado direta ou indiretamente, nos termos da legislação.

§2º O cumprimento dos tratados, as convenções e os acordos internacionais sobre serviços postais e os atos de organismos postais internacionais ratificados ou aprovados pela República Federativa do Brasil serão de responsabilidade do Operador Postal Designado - OPD.

§3º Fica o OPD obrigado a cumprir as metas de cobertura e qualidade dispostas nos Anexos I, II, III e IV desta Portaria.

Art. 2º Para fins do disposto nesta Portaria, considera-se:

I - Atendimento Fixo: aquele realizado por meio de unidade física permanente do OPD;

II - Atendimento Móvel: aquele realizado por meio de unidade itinerante do OPD;

III - Atendimento Postal: o recebimento e a expedição de objetos postais, para encaminhamento, transporte e entrega ao destinatário;

IV - Atendimento Próprio: aquele realizado por meio de Canal de Atendimento próprio do OPD;

V - Atendimento Terceirizado: aquele realizado por terceiro, mediante instrumento jurídico firmado entre o OPD e a pessoa jurídica de direito público ou privado em consonância com a legislação em vigor;

VI - Canal de Atendimento: meio pelo qual o OPD disponibiliza o atendimento, podendo ser próprio ou terceirizado, fixo ou móvel;

VII - Carta: objeto de correspondência, com ou sem envoltório, sob a forma de comunicação escrita, de natureza administrativa, social, comercial, ou qualquer outra, que contenha informação de interesse específico do destinatário, incluídas as referentes a contas, boletos, cobranças bancárias

e mensagens que remetam documentos bancários de uso pessoal, tais como cartões de crédito/débito e talões de cheque;

VIII - objeto postal sujeito à universalização: bem material, com ou sem valor mercantil encaminhado pela rede física a endereço determinado ou a pessoa natural ou jurídica com endereço determinado, não expresso, com até 100 cm de comprimento e até 30 quilogramas de peso;

IX – Impresso: objeto de correspondência obtido pela reprodução sobre papel, cartão ou outros materiais de uso corrente na imprensa, em vários exemplares idênticos, por meio de processo mecânico ou fotográfico, desde que não sejam classificáveis como carta;

X - Operador Postal Designado (OPD): a pessoa jurídica escolhida a partir de processo de licitação pública, responsável pela prestação do serviço postal universal no território nacional em regime de concessão e pelo cumprimento das obrigações decorrentes de tratados, convenções e acordos internacionais sobre serviços postais e de atos de organismos postais internacionais ratificados pela República Federativa do Brasil;

XII - Posição de Atendimento: ponto de contato, físico ou eletrônico, do cliente com o OPD, caracterizando o meio de atendimento de determinado canal;

XIII - Rede de Atendimento: conjunto de canais de atendimento próprios e terceirizados;

XIV - Retirada em unidade: quando o cliente se dirige a uma unidade do OPD para retirar o seu objeto postal.

XX - Agência ou posições de atendimento essenciais: unidade de atendimento única situada em área remota que é responsável pela prestação do SPU

Art. 3º O OPD não poderá desativar as agências e posições de atendimento essenciais, assim como não poderá descontinuar a distribuição em Municípios localizados em áreas remotas do país, segundo a classificação dos espaços rurais e urbanos no Brasil: tipologia municipal do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

Parágrafo Único. As agências ou posições de atendimento essenciais do OPD em área remota serão aquelas localizadas em um raio de distância superior a 20 km do distrito sede do Município, com condições de acesso, existência de qualquer tipo de linha de transporte e frequência que viabilize o deslocamento e acesso da população ao local.

Art. 4º O órgão regulador poderá modificar a estrutura tarifária de cada uma das modalidades do serviço postal universal, as regras de reajuste tarifário e das revisões do contrato de concessão assinado pelo OPD, observada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

§1º Até que sejam publicados novos regulamentos e atos da Agência Nacional de Telecomunicações, aplicar-se-á os termos de reajuste tarifário contidos na Portaria MCOM nº 2697, de 25 de maio de 2021, com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo-IPCA/IBGE, referente ao período analisado e utilizando no cálculo, o Fator de Produtividade.

§2º Até a edição da regulamentação pelo órgão regulador, para efeito do valor da tarifa, as modalidades do SPU que não estão abrangidas na Portaria MCOM nº 2697/2021, deverão seguir, como limite máximo, o valor aplicado pela ECT vigente na data da publicação desta Portaria.

§3º Para o objeto postal sujeito à universalização, o valor da tarifa será delineado a partir dos fatores peso, volume, distância de entrega e aspectos do corredor de negócio.

§4º O fator relativo aos aspectos do corredor de negócio englobará o potencial de mercado, a quantidade de concorrentes atuantes e os volumes de postagem e distribuição.

Art. 5º Caberá ao órgão regulador, quando for realizada a revisão quinquenal do contrato de concessão, avaliar a necessidade de incluir na fórmula de reajuste tarifário fator associado ao desempenho da concessionária relativamente à prestação do SPU, cuja metodologia de cálculo deverá considerar, dentre outros elementos, qualidade relativa ao cumprimento dos prazos de entrega, atendimento, distribuição e satisfação dos usuários.

Parágrafo Único. Em qualquer hipótese, o valor do fator de desempenho variará entre 0,80 (oito décimos) e 1,2 (um inteiro e dois décimos).

Art. 6º O órgão regulador também deverá reavaliar no primeiro ciclo de revisão quinquenal a necessidade de redefinir a metodologia de cálculo do Fator X que compõe a fórmula de reajuste tarifário, devendo considerar os ganhos de produtividade e eficiência da concessionária na prestação do SPU.

Parágrafo Único. Em qualquer hipótese, o valor do Fator X estará adstrito ao intervalo de zero a 0,05 (cinco centésimos).

Art. 7º As tarifas serão transparentes, podendo ser diferenciadas geograficamente, com base no custo do serviço, na renda dos usuários e nos indicadores sociais.

Art. 8º A tarifa social, destinada para atendimento aos usuários que não tenham condições econômicas de custear o serviço, deverá seguir os critérios estabelecidos por meio da Portaria MCOM nº 374, de 29/01/2020, no que se refere à modalidade da carta social, sem prejuízo da criação de nova política pública.

Art. 9º O OPD fica obrigado a assegurar a continuidade do serviço postal universal e cumprir as metas estabelecidas nos Anexos I, II, III e IV desta portaria, em relação à prestação do serviço postal universal, até que seja alterado pelo órgão regulador.

Parágrafo Único. O órgão regulador poderá fixar metas de cobertura e qualidade a serem atendidas pelo OPD em cada região do país.

Art. 10. Os serviços considerados serviços parapostais, nos termos da lei, serão de responsabilidade do OPD, nos termos do contrato de concessão do serviço postal universal.

§1º A emissão de selos postais seguirá o Programa de Selos Postais – PSP, conforme os critérios e procedimentos estabelecidos na Portaria MCOM Nº 2.014, de 17 de fevereiro de 2021.

§2º A impressão de selos postais é de competência exclusiva da Casa da Moeda do Brasil, conforme art 2º da Lei nº 5.895, de 19 de junho de 1973.

§3º A emissão e a comercialização de selos postais, peças filatélicas, fórmulas de franqueamento e chancelas comprobatórias de pagamento são de competência exclusiva do OPD.

§4º O OPD é responsável por gerir e operacionalizar o CEP, sob a supervisão do órgão regulador, estando autorizado a explorá-lo economicamente.

§5º Os serviços parapostais são prestados de acordo com as normas e com os preços estabelecidos pelo OPD.

Art. 11. Caberá ao órgão regulador regular e fiscalizar a prestação do serviço postal universal a toda a população, no território nacional, e aplicar sanções, quando cabíveis, abrangendo o monitoramento do cumprimento das metas de universalização e qualidade estabelecidos nos Anexos I, II, III e IV desta portaria, utilizando, preferencialmente, mecanismos baseados em resultados, em incentivos e em regulação responsiva.

§1º Durante o período de transição entre a substituição dos dirigentes da ECT pelos gestores do OPD, deverá o órgão regulador estabelecer procedimento de acompanhamento de modo a garantir que o serviço postal universal seja prestado, mantidos os padrões de qualidade e regras de atendimento vigentes.

§2º O período de transição não deverá exceder 18 (dezoito) meses após a assinatura do contrato de concessão pelo OPD.

Art. 12. Os regulamentos, normas e demais regras em vigor serão gradativamente substituídos por regulamentação a ser editada pelo órgão regulador, inclusive as disposições da presente Portaria.

Parágrafo único. Enquanto não for editada a nova regulamentação, a concessão do serviço postal universal continuará regida, no que couber, pelos atuais regulamentos, normas e regras.

Art. 13. Fica revogada a Portaria MCOM Nº 2.729, de 28 de maio de 2021.

Art. 14. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**FÁBIO FARIA**

## **ANEXO I**

### **Das Metas de Cobertura e Qualidade do Serviço Postal Universal**

Art. 1º Cabe ao órgão regulador dos serviços postais elaborar e propor ao Presidente da República, por intermédio do Ministério das Comunicações, os planos gerais de metas de cobertura e de qualidade com abrangência em todo o território nacional para a garantia da prestação do serviço postal universal.

Parágrafo único. Enquanto não forem editados os planos gerais previstos no caput, ficam estabelecidas, na forma deste Anexo, as metas de cobertura e de qualidade do Serviço Postal Universal para o atendimento e de distribuição dos objetos postais, os prazos de entrega para os objetos integrantes dos serviços postais básicos e os respectivos índices de qualidade que o Operador Postal Designado - OPD deverá observar.

Art. 2º Para efeito da atividade de atendimento postal básico previsto nesta Portaria, considera-se Padrão de Atendimento Postal - PAP: relação entre a quantidade diária de atendimentos realizados e a capacidade diária de uma posição de atendimento físico, ambas calculadas por município, sendo:

- a) quantidade diária de atendimento: média diária, considerando-se o atendimento realizado pelo OPD no município, nos 12 (doze) meses de 2019, e que subsidiam o cálculo das metas do Anexo II;
- b) capacidade diária de uma posição de atendimento: calculada em função do tempo padrão por posição de atendimento no município;
- c) tempo padrão por posição de atendimento no município: fixado em 432 minutos diários, observados níveis de qualidade e produtividade requeridos para o atendimento;
- d) índice de necessidade: intervalo de valores estimado para o Padrão de Atendimento Postal (PAP), e utilizado para determinar a quantidade de posições de atendimento.

Art 3º Constituem o SPU o atendimento e a distribuição, nos prazos fixados, de:

- I - carta e cartão postal, simples ou registrados, sem valor declarado;
- II - impresso simples ou registrado, sem valor declarado;
- III - objeto postal sujeito à universalização, sem valor declarado;
- IV - telegrama, onde houver infraestrutura de telecomunicações requerida à sua execução; e
- V – outros objetos que vierem a ser definidos em ato do Poder Executivo Federal.

Art. 4º Os serviços postais universais de atendimento deverão ser prestados conforme as diretrizes para a cobertura previstas nesta Portaria, garantindo, para o cumprimento das metas, a oferta de 100% (cem por cento) das posições de atendimento, conforme indicado em seu Anexo II.

Parágrafo único. O OPD poderá fazer parcerias com órgãos e entidades públicos e privados, visando, dentre outros objetivos, à prestação do serviço postal universal, permanecendo inteiramente responsável pelo serviço.

Art. 5º Nos casos fortuitos ou de força maior, havendo a necessidade de interrupção das atividades em posição de atendimento instalada ou, comprovadamente, a impossibilidade de instalação de posição de atendimento permanente, o OPD adotará providências necessárias para assegurar a prestação do SPU na localidade.

§1º Na hipótese do caput, o serviço poderá ser prestado de forma alternativa ou compartilhada, em caráter provisório, até o restabelecimento das condições normais de atendimento.

§2º O atendimento alternativo será efetuado pelo OPD na sede da respectiva localidade, em intervalo máximo de 15 dias entre um atendimento e outro.

§3º O OPD poderá realizar parcerias com associações de moradores, órgãos e entidades públicos, visando, dentre outros, à disponibilização de local para a realização do atendimento alternativo.

§4º O atendimento compartilhado dar-se-á em posição de atendimento do OPD localizada em um raio de distância não superior a 20 km da sede da localidade a ser atendida, com condições de acesso, existência de qualquer tipo de linha de transporte e frequência que viabilize o deslocamento e acesso da população ao local.

§5º O OPD deverá manter a população local informada sobre as reais condições de atendimento tratadas neste artigo.

Art. 6º O OPD estabelecerá como será estruturado o atendimento do SPU para suprir as necessidades do mercado, incluindo os requisitos, os critérios e as demais condições para a operação dos seus canais de atendimento, bem como a tipologia, a padronização dos elementos de comunicação visual, o leiaute, os equipamentos, a estrutura e as instalações exigidas para estes canais da Rede de Atendimento.

Parágrafo único. O OPD deverá realizar avaliação anual do desempenho dos canais de atendimento, estratificado por tipo de canal, de modo a aferir a contribuição efetiva desses canais para o SPU, e apresentar relatório dos respectivos resultados ao órgão regulador até 31 de março de cada ano.

Art. 7º O OPD deverá elaborar e divulgar, prévia e amplamente, Plano de Comunicação, para manter os clientes informados sobre as condições de disponibilização do SPU, por meio de seu sítio na internet e de outros canais de informação, comunicando mensalmente, no mínimo:

I - a forma de disponibilização do serviço;

II - os canais de atendimento disponíveis em cada município;

III - os prazos e a frequência de distribuição em cada distrito;

IV - a classificação de cada localidade de acordo com o índice do Padrão de Atendimento Postal - PAP, de que tratam o art. 9º e o Anexo I desta Portaria, bem como o percentual de atingimento da meta por município; e

V - a informação alusiva à presença de distribuição externa domiciliar em cada distrito.

Art. 8º Caberá ao OPD fiscalizar e controlar a operação de seus canais de atendimento, próprios e terceirizados e prestar todas as informações solicitadas pelo órgão regulador.

Art. 9º O OPD, ante situações de casos fortuitos ou de força maior, supervenientes e que lhe sejam inimputáveis, e mediante fundamentações técnicas, poderá atualizar anualmente, no final do mês de dezembro, a base de Padrão de Atendimento Postal - PAP em função do histórico de atendimento nos últimos doze meses.

§ 1º O atingimento das posições de atendimento será mensurado ao final de cada exercício, comparando-se a referência do ano-base estabelecido no Anexo II desta Portaria e a meta fixada para cada ano, observadas as ocorrências excepcionais previstas no caput.

§ 2º O OPD terá como meta anual de universalização de atendimento os valores estabelecidos no Anexo II e, ao final do 4º ano, deverá atingir 100% de todas as posições de atendimento fixadas para cada município.

Art. 10. O OPD deverá prestar o serviço postal universal de distribuição, conforme as metas estabelecidas no Anexo III desta Portaria e por meio de:

I - entrega domiciliar;

II - Caixa Postal Comunitária - CPC;

III - outra forma de entrega externa a ser implantada; ou

IV - internamente em unidade do OPD.

Parágrafo único. A frequência da entrega domiciliar, quando implantada, deverá estar em sintonia com as medidas adotadas pelo OPD para o cumprimento das metas e dos prazos previstos nos Anexos III e IV desta Portaria, preservada a continuidade e a forma do serviço instalado em 31 de dezembro de 2021 e, quando possível, sua progressividade.

Art. 11. A distribuição de objetos será realizada das seguintes formas:

I - em domicílio, quando a entrega do objeto ocorrer no endereço indicado pelo remetente;

II - em Caixa Postal Comunitária, quando o objeto for depositado em um dos receptáculos do Módulo de Caixas Postais Comunitárias - MCPC;

III - por outra forma de distribuição externa que venha a ser implantada pelo OPD; ou

IV - por retirada dos objetos, pelo destinatário ou preposto, em unidade do OPD, própria ou terceirizada, fixa ou móvel.

Art. 12. O OPD realizará a entrega em domicílio, sempre que atendidas as seguintes condições:

I - houver indicação correta do endereço para a entrega do objeto, com o correspondente Código de Endereçamento Postal - CEP;

II - o distrito possuir quinhentos ou mais habitantes, conforme Censo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

III - as vias e os logradouros:

a) oferecerem condições de acesso e de segurança ao empregado do OPD;

b) dispuserem de placas identificadoras do logradouro, instaladas pelo órgão municipal ou distrital responsável; e

IV - os imóveis:

a) apresentarem numeração única, de forma ordenada e individualizada; e

b) dispuserem de caixa receptora de correspondência, localizada na entrada, ou houver a presença de algum responsável pelo recebimento do objeto no endereço de entrega.

§ 1º A entrega em domicílio, ainda que não atendida a condição prevista na alínea "b" do inciso IV deste artigo, poderá ser efetuada por outras formas, a critério do OPD.

§ 2º Nos distritos com população igual ou superior a 500 habitantes e onde a distribuição domiciliar não estava implantada em 31 de dezembro de 2021, a entrega dos objetos poderá ser realizada por meio de distribuição domiciliar, Caixas Postais Comunitárias ou pela retirada em unidade do OPD na localidade.

Art. 13. O serviço postal universal de distribuição em Caixas Postais Comunitárias somente poderá ocorrer quando:

I - as condições previstas nos incisos I, III e IV do art. 12 deste Anexo I não forem integralmente satisfeitas, inviabilizando a operacionalização da entrega em domicílio; e

II - houver na localidade pessoa jurídica que atenda aos requisitos e às condições previstas na Portaria/MC nº 141, de 28 de abril de 1998, específica do Serviço de Caixa Postal Comunitária.

Art. 14. A retirada do objeto em unidade do OPD somente será realizada quando:

I - as condições definidas no art. 12 deste Anexo I não forem integralmente satisfeitas;

II - o objeto, por suas características, tais como peso e dimensões, não possibilitar a distribuição postal; ou

III - as características do respectivo serviço ou o endereçamento do objeto assim o determinarem.

Parágrafo único. No caso de distritos com menos de 500 habitantes, o objeto postal ficará disponível na unidade do OPD mais próxima do endereço indicado.

Art. 15. A entrega de objeto destinado a endereço situado em coletividade será feita:

I - por meio de caixa receptora única de objetos de correspondências, instalada no pavimento térreo do acesso à referida coletividade; ou

II - ao porteiro, administrador, zelador ou à pessoa designada para esse fim.

§1º O OPD, mediante solicitação da coletividade, poderá efetuar a entrega postal em caixas receptoras individuais, instaladas na entrada do imóvel, desde que disponível o acesso do empregado postal para efetuar o depósito dos respectivos objetos.

§2º Para efeito deste artigo, considera-se coletividade:

I - condomínios residenciais e comerciais;



II - edifícios com mais de um pavimento; e

III - repartições públicas, edifícios, centros e estabelecimentos comerciais e comunitários, tais como instituições de ensino e religiosas, hotéis, bancos, pensões, quartéis, hospitais, asilos, prisões, escritórios, embaixadas, legações, consulados e associações.

Art. 16. O OPD deverá aprimorar a prestação dos serviços de atendimento e distribuição do SPU, conforme as metas de qualidade previstas no Anexo IV desta Portaria, assegurando atualidade e modernidade a esses serviços.

Parágrafo único. O órgão regulador poderá ajustar temporariamente as metas de qualidade previstas no Anexo IV desta portaria, em face de situações de casos fortuitos ou de força maior, supervenientes e inimputáveis ao OPD, mediante solicitação fundamentada da Empresa.

Art. 17. O OPD encaminhará ao órgão regulador, até o 10º dia útil de cada mês, relatório sintético, bem como relatório analítico consolidado e mensalmente atualizado contendo dados e informações sobre a composição da Rede de Atendimento, discriminando em cada distrito, assim classificado pelo Censo populacional da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE:

I - a população da localidade;

II - tipos e respectivas quantidades das unidades do OPD que prestam o SPU;

III - indicação de prática, em 31 de dezembro de 2021, de distribuição externa domiciliar;

IV - indicação de prática, ou não, de distribuição externa domiciliar;

V - indicação de prática, ou não, de distribuição externa em Caixa Postal Comunitária;

VI - indicação de prática, ou não, de retirada em unidade do OPD;

VII - código numérico exclusivo de identificação da localidade;

VIII - código numérico exclusivo de identificação do município ao qual o distrito se vincula;

IX - o nome do município ao qual o distrito se vincula e sua respectiva Unidade da Federação;

X - o número de Posições de Atendimento necessárias, conforme o Anexo I, do município ao qual o distrito se vincula; e

XI - o número de Posições de Atendimento existentes do município ao qual o distrito se vincula.

§1º Para fins de acompanhamento do histórico da prestação do serviço de entrega postal entre 2022 a 2025, será encaminhado ao órgão regulador um relatório anual que compare, em cada distrito, a existência de distribuição externa domiciliar do exercício anterior com os respectivos dados do exercício de 2021.

§2º O relatório anual apresentando os resultados alusivos às metas estabelecidas nesta Portaria deverá ser encaminhado ao órgão regulador até o dia 10 de abril de cada ano.

Art. 18. A cada cinco anos, o órgão regulador deverá avaliar as metas de cobertura e de qualidade do SPU a serem observadas pelo OPD, propondo se julgar cabíveis novas metas ou complementando as fixadas por esta Portaria, conforme art. 1º deste Anexo I.

Art. 19. O OPD deverá assegurar que todo município esteja contemplado com, no mínimo, um canal de atendimento até 31 de dezembro de 2022.

