



* **MÓDULO 1: ASPECTOS GERAIS**

CAPÍTULO 1: APRESENTAÇÃO

1 FINALIDADE

1.1 O Manual de Distribuição e Coleta tem por finalidade estabelecer normas para o planejamento, a gestão operacional e o controle do:

- a) recebimento de objetos e unitizadores provenientes de unidades de tratamento;
- b) tratamento de objetos em unidades de distribuição;
- c) distribuição domiciliar e interna de objetos;
- d) coleta de objetos.

2 ELABORAÇÃO DE CAPÍTULOS

2.1 Compete ao Departamento Operacional de Cartas – DECAR e ao Departamento Operacional de Encomendas – DENCO a elaboração dos capítulos deste manual.

2.2 A elaboração e as atualizações de módulos e capítulos do MANDIS estão a cargo dos seguintes Departamentos:

a) Departamento Operacional de Cartas – DECAR

MÓDULOS	CAPÍTULOS
2, 6 e 8	Todos
9	3, 4 e 7
10	3, 6 e 7
11	3 e 6

b) Departamento Operacional de Encomendas - DENCO

MÓDULOS	CAPÍTULOS
7	Todos
9	5 e 6
10	4 e 5
11	4 e 5

2.2.1 Os módulos 1, 3, 4, 5, 12 e 13, os capítulos 1 e 2 do módulo 9, os capítulos 1 e 2 do módulo 10, e os capítulos 1 e 2 do módulo 11 serão elaborados e atualizados pelo DECAR e DENCO.

**IF 3 ASSINATURA DOS MÓDULOS**

3.1 Compete, por delegação do Diretor de Operações, aos Chefes do DECAR e do DENCO, e de acordo com a tabela de responsabilidades abaixo, a assinatura dos módulos do MANDIS, conforme MANCOM, 3/3-2.1.2.2.

TABELA DE RESPONSABILIDADES DE ASSINATURA DE MÓDULOS E CAPÍTULOS		
MÓDULOS	CAPÍTULOS	ÓRGÃO
1, 3, 4, 5, 12, 13	Todos	DIOPE
9	1 e 2	
10	1 e 2	
11	1 e 2	
2, 6, 8	Todos	DECAR
9	3, 4 e 7	
10	3, 6 e 7	
11	3 e 6	
7	Todos	DENCO
9	5 e 6	
10	4 e 5	
11	4 e 5	

4 GENERALIDADES

4.1 No presente manual estão contidas as informações necessárias sobre abastecimento das Unidades de Distribuição, triagem, ordenamento, distribuição e coleta de objetos postais no regime nacional, de forma a permitir a gestão e o planejamento operacional.

4.1.1 As Diretorias Regionais poderão emitir Anexos 0 (zero) para cada capítulo, quando houver necessidade de definir particularidades na sua área de abrangência, conforme estabelecido no MANCOM, 3/2-2.6.9, desde que o conteúdo não modifique ou contrarie norma constante deste manual.

4.1.2 Para a elaboração e assinatura de Anexos 0 (zero), deverá ser mantida mesma correlação com as tabelas constantes dos itens 2 e 3, de acordo com o capítulo/módulo a que se refere o assunto a ser normalizado, no nível da Diretoria Regional.

4.1.2.1 Sempre que houver a emissão de Anexo 0 (zero), a DR deverá encaminhar cópia em meio magnético para o(s) Departamento(s) envolvido(s) de forma a permitir a disponibilização no endereço da DIOPE na Intranet e também para facilitar o trabalho de consolidação e atualização das normas.

4.2 Ressalta-se a importância deste manual como principal elemento norteador das ações desempenhadas na distribuição e coleta nacional. Em decorrência disso, deve ser observado, por todos os gestores envolvidos com os processos abordados neste manual,



CORREIOS

MANUAL DE DISTRIBUIÇÃO E COLETA

MÓD: 1

CAP: 1

EMI: 31.12.2005

VIG: 31.12.2005

3

IF

tanto na Administração Central quanto nas Diretorias Regionais, o exato cumprimento das normas descritas, bem como a divulgação do conteúdo, quando atualizado.

4.3 As proposições de alteração de norma descrita neste manual, atendendo ao princípio da melhoria contínua descrito no Capítulo 4 deste módulo, deverão ser submetidas para apreciação da Diretoria de Operações.

4.4 Aos Departamentos vinculados à Diretoria de Operações compete, além das obrigações contidas no subitem 4.2 deste capítulo, zelar pela constante atualização deste manual.

4.5 Detectada a necessidade de agilizar informações às Diretorias Regionais, os Departamentos poderão emitir normas por meio de Comunicação Interna (CI), Boletim Técnico (BT) ou Guias, desde que o conteúdo não modifique ou contrarie norma definida neste manual.

4.5.1 As normas emitidas por meio desses documentos terão validade temporária, conforme prazos abaixo:

a) BT e CI: 12 meses, em conformidade com o prazo de arquivamento;

b) Guias para a implantação de novos serviços/procedimentos: O prazo deverá constar do documento emitido.

4.5.2 Somente o Departamento competente para a normalização, conforme subitens 2.1, 2.1.1 e 2.1.2 deste capítulo, poderá emitir normas por meio de comunicação interna com validade temporária.

* * * * *



IC MÓDULO 1: ASPECTOS GERAIS

CAPÍTULO 5: ENTREGA DE OBJETO AO USUÁRIO

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo trata exclusivamente do ato de entrega do objeto ao usuário, seja na distribuição domiciliária, seja na entrega interna, abrangendo os seguintes aspectos:

- a) pessoas autorizadas a receber os objetos, caracterizando o destinatário, o remetente, ou o representante legal;
- b) formas de identificação dessas pessoas;
- c) métodos empregados para cobrança de recibo, quando for o caso.

2 DOCUMENTAÇÃO HÁBIL PARA COMPROVAÇÃO DE IDENTIDADE

Serão aceitos, para fim de comprovação de identidade, os seguintes documentos:

- a) Carteira de Identidade;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- c) Certificado de Alistamento Militar, de Reservista ou de Dispensa de Incorporação;
- d) Carteira do Conselho de Classe;
- e) Carteira Funcional (em caso de empregado da ECT);
- f) qualquer outro documento capaz de comprovar a assinatura do usuário ou de seu representante legal.

3 ABERTURA INDEVIDA DE CORRESPONDÊNCIA PELO USUÁRIO

3.1 Quando alguém, por homonímia, semelhança de nome, erro ou inadvertência, abrir objeto que não lhe pertença, deverá ser anotada a ocorrência, no verso do objeto, sob a forma de declaração datada e assinada.

3.1.1 Se a pessoa que abrir o objeto não quiser ou não puder fazer a declaração, caberá ao empregado encarregado da distribuição fazê-la.

3.1.2 O chefe da unidade operacional deverá providenciar que seja aposto, no verso do objeto, carimbo datador, junto à declaração, certificando-se da ocorrência.



4 OBJETOS DESTINADOS À FIRMA SOB PROCESSO JUDICIAL

4.1 Nos casos de objetos endereçados a firmas em processo de falência, liquidação, extinção ou transferência, os mesmos serão entregues ao síndico, liquidatário ou sucessor.

4.1.1 Os objetos destinados às firmas em processo de liquidação deverão ser desviados ao síndico da massa falida pelo tempo em que perdurar o processo judicial, findo o qual a ECT será informada de forma oficial ou por meio de jornal.

5 ENTREGA AO PRÓPRIO DESTINATÁRIO – MÃO PRÓPRIA (MP)

5.1 No caso de Entrega ao Próprio Destinatário (MP), a entrega somente será efetuada ao respectivo destinatário, em pessoa, comprovada a sua identidade, observadas as considerações dos subitens 5.1.1 a 5.1.4, deste capítulo.

5.1.1 Quando endereçado a pessoas relacionadas nas alíneas deste subitem, cujo acesso seja difícil ou proibido ao empregado encarregado da distribuição, o objeto para entrega ao próprio destinatário poderá ser entregue, mediante recibo e comprovada a identidade, a pessoas credenciadas para tal fim.

a) autoridades civis e militares da administração pública federal, estadual ou municipal, direta ou indireta;

b) a autoridades diplomáticas ou eclesiásticas;

c) a pessoas jurídicas e seus respectivos dirigentes;

I - neste caso, o empregado encarregado da distribuição anotará, após o recibo, o nome legível, o número do registro e o órgão emissor do documento de identidade, bem como o cargo ou função da pessoa credenciada nos campos reservados em formulário específico;

II - quando solicitado o serviço de Aviso de Recebimento, deverão ser apostas, no formulário deste, as mesmas anotações.

5.1.2 Quando endereçado a menores de 16 anos, o objeto para entrega ao próprio destinatário somente poderá ser entregue a seus representantes legais (pais, tutores ou curadores), sendo que, neste caso, os documentos exigidos são os seguintes:

a) Pais: Certidão de Nascimento do menor e Documento de Identidade do recebedor;

b) Tutor: sentença judicial e Documento de Identidade do recebedor;

c) Curador: Certidão do Cartório de Registro ou Sentença Judicial e Documento de Identidade do recebedor.

5.1.3 Quando o destinatário estiver impossibilitado de receber o objeto, este poderá ser



entregue a terceiros mediante apresentação de procuração com poderes expressos para tanto.

5.1.4 Nos casos previstos nos subitens 5.1.2 e 5.1.3 deste capítulo, o empregado encarregado da distribuição anotará, após o recibo, o nome legível do recebedor, o número do registro e o órgão emissor do documento de identidade, bem como o caráter de sua representação: pai, tutor, curador ou procurador;

5.1.4.1 Quando solicitado o serviço de Aviso de Recebimento, deverão ser apostas, no formulário deste, as mesmas anotações.

6 GENERALIDADES

6.1 No caso de objetos destinados a entrega interna, o usuário, ou seu representante legal, deverá apresentar, além do Aviso de Chegada, documento de identificação, conforme item 2 deste capítulo.

6.1.1 No caso de entrega interna contra-recibo, o objeto será entregue ou o vale pago da seguinte forma, caso o destinatário seja:

- a) alfabetizado: ao destinatário;
- b) analfabeto: ao destinatário, tomando-se a impressão digital do polegar direito;
- c) menor ou incapaz: aos pais ou tutor;
- d) interdito: ao curador;
- e) falecido: ao cônjuge ou inventariante;
- f) interno em estabelecimento penal ou de saúde: à pessoa indicada pela direção da instituição, mediante endosso do destinatário;
- g) incapaz fisicamente de assinar: ao destinatário, mediante a presença de uma testemunha identificada, que assinará recibo e indicará o motivo da ocorrência;
- h) outra pessoa diferente da indicada como destinatário: à pessoa, desde que se comprove a transferência de pagamento, através de endosso no verso do AVISO DE CHEGADA e comprovação de identidade, conforme descrito no subitem 1/3 - 7.1.2 deste Manual;
- i) pessoa jurídica: ao seu representante legal, devidamente munido de documento comprobatório.

6.2 Na hipótese de o destinatário solicitar retirar o objeto na própria unidade, no período entre as tentativas de entrega domiciliar, observar os seguintes critérios:

- a) encomenda destinada a pessoa física somente deverá ser entregue sob recibo e da seguinte forma:



I - à própria pessoa – mediante apresentação de RG ou outro documento legal capaz de comprovar sua identidade;

II - ao representante legal – mediante apresentação de documentos comprobatórios da representação e da assinatura do representante, conforme previsto no MANDIS 1/5.

b) encomenda destinada a pessoa jurídica somente deverá ser entregue sob recibo e da seguinte forma:

I - diretamente ao proprietário – mediante apresentação de cópia de contrato social, e RG ou outro documento legal que comprove a identidade do recebedor.

II - a pessoa autorizada – mediante autorização por escrito, e RG, ou outro documento legal que comprove a identidade do recebedor.

6.2.1 As cópias de documentos citadas nas alíneas e incisos do subitem 6.2 deste capítulo ficarão em poder da Unidade, anexadas à Lista de Entrega.

* * * * *