

**IC MÓDULO 6: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – CARTAS E IMPRESSOS****CAPÍTULO 11: TRATAMENTO DE OBJETOS EM DEVOLUÇÃO****ANEXO: 1 – Modelos Carimbo Ao Remetente e de Motivos de Devolução
2 – Fluxograma - Tratamento de Objetos em Devolução****1 REGRAS GERAIS**

1.1 O objeto endereçado ou sujeito à entrega interna, quando não procurado, deve ser devolvido ao remetente tão logo se esgote o prazo de guarda regulamentar correspondente a cada tipo de objeto.

1.2 O objeto endereçado a entrega domiciliar, no qual conste uma das anotações citadas a seguir, deve ser devolvido ao remetente:

- a) **D**: de destinatário DESCONHECIDO no local;
- b) **I**: de endereçamento INSUFICIENTE;
- c) **M**: de destinatário que MUDOU-SE;
- d) **N**: NÃO existe o NÚMERO indicado;
- e) **R**: de Objeto RECUSADO;
- f) **F**: de destinatário FALECIDO, no caso do serviço adicional Mão Própria (MP);
- g) **A**: de destinatário AUSENTE, após a 3^o tentativa, se não for prevista entrega interna.

1.2.1 Caso a anotação seja de falha no endereçamento, a devolução somente poderá ocorrer depois de feita a pesquisa prevista no MANDIS 6/10-2.

1.2.2 Excetuam-se aos subitens 1.1, 1.2 e 1.2.1 os impressos simples sem devolução automática ou garantida, os quais serão refugados, conforme MANDIS 6/12.

1.2.3 As anotações nos objetos em devolução devem ser feitas pelo empregado encarregado da distribuição, no mesmo dia da tentativa de entrega.

1.2.4 Essas informações devem ser rubricadas por esse empregado.

2 PROCEDIMENTOS

2.1 O carimbo com a designação “AO REMETENTE” deve ser apostado na frente do objeto.

2.2 O carimbo datador deve ser apostado no verso do objeto, identificando a unidade



responsável pela devolução.

2.3 A anotação do motivo para devolução deve ser realizada pelo responsável pela tentativa de entrega, no verso de cada objeto, individualmente.

2.3.1 Caso não existam no objeto os motivos pré-impressos, o carimbo com os motivos de devolução deve ser apostado no ângulo superior direito do verso do objeto.

2.3.2 Na utilização do carimbo com os motivos de devolução, devem ser adotados os seguintes procedimentos:

a) assinalar com um "x" a quadrícula correspondente ao motivo da não entrega;

b) em se tratando de motivo não explicitado nas quadrículas, deverá ser escrita sucintamente, no espaço reservado, a razão da devolução do objeto.

2.3.3 Quando da devolução de objeto endereçado ou sujeito a entrega interna, deverá ser utilizado o carimbo com a expressão "NÃO PROCURADO".

2.3.4 Os modelos de Carimbo AO REMETENTE e de motivos de devolução encontram-se no anexo 1 deste capítulo.

2.4 A aplicação dos carimbos deve ser feita de forma a não inutilizar:

a) o endereçamento do destinatário;

b) o endereçamento do remetente;

c) o Código de Informações para Faturamento (CIF).

2.5 Quando, nos pontos de entrega, for efetuada a devolução de objeto e o motivo da devolução estiver assinalado por intermédio de carimbo contendo, nitidamente, o nome da pessoa jurídica ou razão social (incluindo a aposição da data e da rubrica do responsável pela anotação), pode ser dispensada a utilização do carimbo com os motivos de devolução.

2.6 Nos objetos devolvidos pelas portarias de edifícios ou por qualquer outro ponto de entrega coletivo, além da quadrícula correspondente ao motivo da devolução, deve ser assinalada a quadrícula que define o responsável pela informação: escrita pelo porteiro, síndico ou pessoa encarregada pelo recebimento dos mesmos.

2.6.1 Nos pontos de entrega com considerável quantidade de objetos em devolução, diariamente, pode ser solicitada ao responsável pela informação, a anotação individual dos motivos da devolução, seguida da data e da respectiva assinatura.

2.7 O objeto sobre o qual exista pedido de devolução formalizado pelo remetente lhe será restituído, imediatamente, caso ainda não tenha sido entregue ao destinatário.

2.7.1 Nesse caso, a unidade que acolher o pedido deve anotar sobre o objeto a menção: "DEVOLVIDO POR SOLICITAÇÃO DO REMETENTE", e apor o carimbo da unidade sobre o mesmo, encaminhando-o, então, à unidade que fará a entrega em devolução ao



remetente.

2.8 Os objetos em devolução devem ser triados e expedidos de acordo com o previsto para a sua categoria (urgente ou não-urgentes), juntamente com os objetos de Caixa de Coleta e os Avisos de Recebimento (ARs).

2.8.1 Em unidades onde está prevista a expedição separada em automatizáveis e não-automatizáveis, os objetos em devolução devem ser expedidos juntos aos objetos não-automatizáveis.

2.9 Os objetos em devolução devem ser expedidos no mesmo dia da tentativa de entrega, ou repassados ao entregador responsável, quando o endereço para devolução pertencer à mesma unidade.

2.10 As atividades desenvolvidas para os objetos em devolução estão representadas através de fluxograma no anexo 2 deste capítulo.

3 PESQUISA

3.1 Toda unidade deve realizar uma pesquisa semestral por distrito, ou na ocorrência de reclamações, das anotações feitas pelo Carteiro, utilizando-se do Formulário FW0121/10 - Pesquisa de Objetos, constante na Lista de Formulários Eletrônicos.

3.1.1 Preferencialmente, devem ser pesquisados aqueles objetos cujos destinatários geralmente não estão esperando seu recebimento (catálogos, prospectos etc).

* * * * *