



IC MÓDULO 7: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – ENCOMENDAS E MALOTES

CAPÍTULO 2: TRABALHOS PREPARATÓRIOS

1 INTRODUÇÃO

1.1 Serão estabelecidos neste capítulo os procedimentos para os trabalhos preparatórios quando da realização das operações internas referentes à distribuição e coleta de encomendas e malotes.

1.2 Algumas atividades relacionadas aos trabalhos preparatórios são peculiares, por isso estão explanadas em título à parte neste capítulo.

1.3 A seqüência dos subitens é a ordem de realização das atividades.

1.4 A área de operações deverá ser composta por estações de trabalho destinadas à abertura, triagem e ordenamento dos objetos e, no caso de malotes, de leitura na Estação do CRM.

1.5 Os equipamentos deverão ser quantificados e utilizados conforme disposto no módulo 5, capítulo 2 deste manual.

2 ABERTURA DA UNIDADE

2.1 Os procedimentos de abertura da Unidade estão descritos no MANDIS 6/2, subitens 1.1 a 1.1.2.

2.1.1 As unidades de distribuição que compartilham a área operacional do Centro de Tratamento devem seguir a orientação do referido Centro.

2.2 Devem ser destacadas equipes para realização das atividades previstas nos itens 3 e 4 deste capítulo.

2.3 O horário de entrada dos demais empregados deve ser compatibilizado com o recebimento da carga, minimizando a perda por espera.

3 PROCEDIMENTOS – ÁREA DE ENCOMENDAS

3.1 Devem ser tomadas as seguintes providências, diariamente, quando da iniciação do uso do Sistema de Rastreamento de Objetos – SRO:

a) verificar se as impressoras estão abastecidas de papel;

b) verificar se a quantidade de coletores do SRO está de acordo com a quantidade determinada no Termo de Responsabilidade Patrimonial da unidade - TRP;



c) verificar se foram realizadas as transmissões dos dados da operação anterior nos coletores do SRO:

I - deve-se efetuar a transmissão e reiniciar o computador utilizado para a transmissão/recepção dos dados.

d) fazer a atualização da data nas docas e coletores;

e) verificar se nos coletores está informado o CEP correto;

f) verificar se máquinas e equipamentos encontram-se em perfeito estado de funcionamento, comunicando ao supervisor em caso de eventuais irregularidades:

I - em caso de defeitos, deverá ser acionado o órgão responsável pela manutenção.

3.2 Consultar o SRO-MCL para verificação da carga recebida ou a receber, conforme prescrito no MANENC 16/3.

3.2.1 As unidades que não dispõem do módulo SRO-MCL devem proceder conforme previsto no MANENC 16/3, subitens 1.3, 2.1.2 e 4.2.

3.3 Proceder à composição do leiaute antes do início das atividades.

3.3.1 Posicionar equipamentos (bases de triagem, suportes para malas, CDL e carrinhos) nas estações de abertura.

3.3.2 Deve ser destinado um recipiente para acomodação dos rótulos dos unitizadores recebidos.

3.3.2.1 As unidades que não dispõem do módulo SRO-MCL devem destinar também um recipiente para acomodação dos documentos de expedição (ND, LR).

4 PROCEDIMENTOS – ÁREA DE MALOTES

4.1 Proceder à composição do leiaute antes do início das atividades.

4.1.1 Posicionar equipamentos (bases de triagem, suportes para malas, CDL e carrinhos) nas estações de CRM, para a pré-triagem dos malotes recebidos.

* * * * *



IC MÓDULO 7: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – ENCOMENDAS E MALOTES

CAPÍTULO 3: RECEBIMENTO DA CARGA

1 INTRODUÇÃO

1.1 Serão estabelecidos neste capítulo os procedimentos para o recebimento da carga de encomendas e de malotes quando da realização das operações para distribuição e coleta.

1.1.1 A seqüência dos subitens é a ordem de realização das atividades.

2 PROCEDIMENTOS PARA O RECEBIMENTO DA CARGA DE ENCOMENDAS

2.1 Nas Unidades de Distribuição que compartilham da área operacional do Centro de Tratamento, receber a carga no ponto de transferência, consolidada conforme MANENC 8/3-2.3.

2.1.1 Não emitir Lista de Passagem Interna do SRO para a carga na situação citada no subitem 2.1 deste capítulo.

2.2 Nas demais Unidades, proceder conforme previsto no MANDIS 6/2 subitens 2.1 a 2.6.

2.3 A unidade deve possuir arquivadas as Fichas Técnicas dos veículos que a atendem.

3 PROCEDIMENTOS PARA O RECEBIMENTO DE ENCOMENDAS A FATURAR

3.1 O faturamento deve ser realizado:

a) pelo Centro de Tratamento (CTE/CTCE), caso a unidade de distribuição compartilhe a área operacional do Centro;

b) pela Unidade de Atendimento, caso o recebimento ocorra no balcão dessa unidade;

c) pela Unidade de Distribuição, caso as alíneas “a” e “b” não sejam atendidas.

3.2 Receber as encomendas em balcão ou local previamente definido.

3.2.1 Caso funcione uma Unidade de Atendimento no mesmo prédio da Unidade de distribuição, o recebimento de encomendas, se possível, deverá ser realizado utilizando o balcão daquela unidade.

3.2.1.1 O subitem 3.2.1 deste capítulo refere-se apenas às unidades de distribuição que não compartilham a área operacional de um Centro de tratamento.



3.3 Deverá ser designado empregado para receber essas encomendas, sem vinculá-lo exclusivamente a essa atividade.

3.3.1 No ato do recebimento deverão ser observadas as condições de aceitação, conforme MANCAT 2/2 e MANCAT 2/3.

3.4 Deverá ser evitado o acesso dos clientes ou seus prepostos à área operacional.

3.5 Pesar os objetos e inserir o número do contrato, o peso, o CEP e número de registro no Sistema de Faturamento.

3.6 Imprimir a lista de postagem de objetos por cliente, após o faturamento.

3.7 Encaminhar os objetos para a área de tratamento, respeitando o plano de pré-triagem definido.

3.8 Gerar o *backup* do movimento do sistema de faturamento relativo ao dia.

3.9 Enviar o arquivo “faturamento” para a área responsável pelo processamento.

4 PROCEDIMENTOS PARA O RECEBIMENTO DA CARGA DE MALOTES

4.1 Para a operação de recebimento da carga de malotes para distribuição, deverão ser seguidos os procedimentos os mesmos procedimentos estabelecidos para encomendas no item 2 deste capítulo.

* * * * *



IC MÓDULO 7: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – ENCOMENDAS E MALOTES

CAPÍTULO 5: TRIAGEM DE DISTRIBUIÇÃO (TD), ORDENAMENTO E EMISSÃO DE LISTAS DE ENTREGA

**ANEXOS: 1 – Formulário Conferência do Lançamento em LOEC
2 – Modelos de Etiqueta para Triagem de Malotes**

1 INTRODUÇÃO

1.1 As atividades previstas neste capítulo, salvo aquelas atribuídas aos Supervisores, serão executadas:

a) Nos CEE, pela equipe de distribuição:

I - Nos CEE, não será permitido o uso de grades para separação e fechamento de áreas.

b) nos CDD e Agência com distribuição, por uma equipe específica, em local reservado, de acesso restrito aos empregados responsáveis pelo desenvolvimento das atividades:

I - Quando não houver possibilidade de se dispor de um local reservado, conforme disposto no item 1.1 alínea b deste capítulo, as atividades devem ser desenvolvidas em área isolada das demais, utilizando-se o próprio mobiliário para o isolamento.

1.2 As atividades que antecedem a saída dos carteiros devem ser realizadas de modo que não restem, após a saída, objetos por ser entregues em domicílio.

1.2.1 Nesse sentido, as operações devem ser efetuadas racionalmente e no menor tempo possível, a fim de se evitar perdas por espera.

1.2.1.1 Nos CDDs e Agências com distribuição, o serviço deve ser estruturado em condições de garantir o término do lançamento das LOECs, antes do fim das atividades internas dos carteiros encarregados da distribuição, de modo a não provocar perda por espera.

1.3 Não será admitido o arremesso de objetos, a fim de evitar dano ao seu conteúdo, mau encaminhamento, acidente e retrabalho.

1.4 Não será permitida a movimentação de veículos dentro da Unidade, a fim de evitar a ocorrência de acidentes e condições insalubres.

1.4.1 Havendo necessidade de utilização de empilhadeira elétrica, a mesma poderá ser utilizada, desde que somente nas áreas para esse fim demarcadas.

1.5 Nas localidades codificadas por logradouros a Triagem de Distribuição (TD) deve ser obrigatoriamente organizada a partir do CEP, evitando-se a memorização.



1.6 Na confecção do plano de TD devem ser consideradas, além do grau de acessibilidade, apresentado no MANDIS 6/2-anexo 2 e nos anexos 3 e 4 deste capítulo, também as particularidades comuns entre determinadas direções.

1.7 As Listas de Objetos Entregues ao Carteiro (LOEC) do Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO) e do Sistema de Rastreamento de Objetos/Rotina de Controle de Registrados (SRORCR) devem ser emitidas em uma via.

2 TRIAGEM DE ENCOMENDAS ENVELOPE

2.1 As caixetas devem ser depositadas sobre o suporte para caixetas, de modo a se priorizar a triagem dos objetos semi-embaraçosos.

2.2 Efetuar a triagem, depositando os objetos, encabeçados e faceados, nos respectivos equipamentos de triagem.

2.2.1 Devem ser previstas direções para extração de objetos destinados à entrega interna (Caixa Postal, Posta Restante e Reembolso Postal), objetos Mal Encaminhados e para Grandes Usuários.

2.2.1.1 Essas direções podem ser aglutinadas caso o volume de objetos não justifique sua individualização.

2.3 Triar os envelopes em manipuladores distintos dos utilizados para os objetos embaraçosos.

2.4 Proceder à triagem dos envelopes formato normal e semi-embaraçoso conforme previsto no MANDIS 6/3 subitens 1.2 e 1.2.1.

2.4.1 Quando a quantidade de distritos e GUs ultrapassar em até 6 direções (da) a quantidade de escaninhos da mesa do carteiro, deve ser feita TD1/TD2 das menores direções.

2.5 Os objetos destinados à entrega interna devem ser encaminhados à Agência responsável pela entrega, conforme plano de encaminhamento.

3 TRIAGEM DE ENCOMENDAS PACOTE

3.1 Proceder à triagem das encomendas pacote como previsto nos subitens 2.2 a 2.3 e 2.5 deste capítulo.

4 ORDENAMENTO DE ENCOMENDAS

4.1 Não será admitido o ordenamento diretamente no piso da Unidade, a fim de reduzir o desgaste físico dos Carteiros, bem como evitar retrabalho e dano aos objetos.

4.2 Verificar o estado físico das encomendas e comunicar ao Supervisor os casos que apresentem irregularidades.



4.2.1 Nesses casos, o Supervisor deve providenciar a lavratura do AI, conforme MANENC 16/5, e a emissão do formulário FW0112 / 09 Termo de Constatação, se necessário.

4.2.1.1 O modelo de Termo de Constatação pode ser encontrado na Lista de Formulários Eletrônicos, na página da APLAN na intranet.

4.3 Durante o ordenamento deve ser mantido o encabeçamento e o faceamento dos objetos.

4.4 Os objetos Mal Endereçados devem ser extraídos e tratados conforme o disposto no capítulo 8 deste módulo.

4.5 O ordenamento deverá ocorrer preferencialmente próximo à estação de triagem, de forma a evitar percurso improdutivo, observando-se sempre o processo contínuo.

4.6 Nos CEE, os carteiros deverão ordenar as encomendas nos equipamentos (manipulador de triagem, mesas de múltiplo uso, carrinhos), de acordo com a seqüência de entrega, antes da emissão da LOEC.

4.7 Nos CDD e Agência com distribuição, o carteiro encarregado da distribuição deve ordenar as encomendas assim que for chamado pelo supervisor, no caso de distritos cuja quantidade de objetos sob registro seja elevada e justifique o seu ordenamento antecipado.

4.7.1 É considerada quantidade de objetos sob registro que justifique o ordenamento antecipado aquela que gere uma LOEC de, no mínimo, três folhas (acima de 15 objetos).

4.7.2 Para a realização do ordenamento por parte dos carteiros encarregados da distribuição, anteriormente ao lançamento das encomendas na LOEC, deve ser determinado local específico para tal, de modo a permitir a supervisão constante desta atividade.

4.8 Ordenar os envelopes juntamente com os pacotes quando a entrega se der em um mesmo distrito.

5 EMISSÃO DE LOEC

5.1 Nos CEE, efetuar a leitura do código de barras dos objetos com o coletor do SRO ou no SRORCR, obedecendo à seqüência de ordenamento.

5.2 Nos CDD e Agência com distribuição, as LOECs devem conter os objetos lançados sem nenhuma ordem pré-definida, com exceção dos distritos cuja quantidade de encomendas seja elevada, e justifique o seu ordenamento antecipado, conforme subitens 4.7 e 4.7.1 deste capítulo.

5.3 A existência de serviços adicionais de Aviso de Recebimento (AR) e de Mão-Própria (MP) deve ser destacada pelo emissor da LOEC, antes da impressão da mesma.

5.4 Para a leitura de envelopes deverão ser utilizados preferencialmente scanners. Não será permitida a fixação de coletores em suporte de mesa para essa atividade. Os coletores devem ser usados preferencialmente para pacotes.



5.5 Para emissão de LOEC de SEDEX 10, deverá ser utilizada a estação SRORCR, tendo em vista as características do serviço, que exigem a anotação da hora real de entrega e o nome do recebedor.

5.6 Sempre que houver mais de uma encomenda para o mesmo ponto de entrega, tais encomendas deverão ser lançadas de forma agrupada na LOEC.

5.7 Pacotes e envelopes de um mesmo distrito devem ser lançados na mesma LOEC.

5.8 Emitir a LOEC somente após a leitura da última encomenda do distrito.

5.8.1 A prioridade na emissão da LOEC deve obedecer à ordem habitual de saída dos carteiros para entrega, de modo a evitar esperas.

5.8.2 Deve-se emitir separadamente na mesma LOEC:

a) as encomendas cuja modalidade, além do nome legível do recebedor, exijam também o horário real de entrega e o número do RG;

b) os malotes corporativos.

5.9 Na ocorrência de lançamento indevido de objeto que não pertença ao distrito, o Supervisor, no CEE, ou empregado responsável pelo lançamento dos objetos sob registro, nos CDD e Agências com distribuição, deverá dar baixa de cancelamento de item imediatamente, e o objeto deverá ser lançado na LOEC do distrito correto.

5.9.1 Na LOEC que foi alterada, no campo do item cancelado, devem constar a assinatura de quem fez a alteração e a data em que foi processada.

5.10 Depois do lançamento de todas as LOECs, devem ser tomadas as seguintes providências:

a) reunir todos os coletores em local único, para facilitar a sua localização e gerenciamento.

b) efetuar a transmissão de dados (script) do coletor SRO para o concentrador:

I - para a transmissão de dados, proceder conforme orientação do Guia SRO, disponível na página do DENCO.

c) confirmar no concentrador, após o script de todas as LOECs, a transmissão dos dados;

d) para as unidades que trabalham com o SRORCR, realizar a transmissão de dados *on-line* para o SRO.

5.11 Após a Emissão das LOEC – nos CEE

5.11.1 Os Carteiros deverão comparar os dados de endereçamento do remetente contidos nos ARs com os dos objetos.



5.11.1.1 Na constatação de preenchimento inexistente ou incompleto do AR, o carteiro deve providenciar o preenchimento e informar ao supervisor para a lavratura de CIE à unidade de postagem.

5.11.2 Os Carteiros deverão lançar na LOEC, de forma abreviada, o endereço de entrega constante nos objetos.

5.11.2.1 No caso de objetos destinados a áreas rurais ou onde a nomenclatura dos logradouros se assemelha, também deverá ser lançado o nome do destinatário.

5.11.3 No mínimo uma vez por semana, cada Supervisor deverá fazer a conferência exaustiva dos números dos objetos contidos na LOEC e das marcações de AR e MP, de um distrito escolhido aleatoriamente, de forma que ao final de três meses todos os distritos tenham sido conferidos.

5.11.3.1 A conferência do subitem 5.11.3 deve ser registrada no formulário Conferência do Lançamento em LOEC, anexo 1 deste capítulo, e, no caso de irregularidade constatada, esta deve ser anotada também na LOEC.

5.11.4 Nos CEE, o Supervisor deve conferir visualmente a quantidade física de objetos com a quantidade lançada em todas as LOECs, diariamente, antes da saída do Carteiro.

5.11.5 Movimentar os equipamentos com os objetos para as posições de carregamento das linhas de transporte.

5.11.6 Carregar os veículos respeitando a ordem inversa de entrega. Os envelopes, caso sejam entregues por veículo leve, deverão ser colocados em caixetas CTA-04, para facilitar o manuseio e evitar o extravio.

5.11.7 Deixar o leiaute pronto para a próxima atividade ou próximo turno.

5.12 Após emissão da LOEC – Nos CDD e Agências com Distribuição

5.12.1 Todas as ações devem estar voltadas para que a liberação dos carteiros ocorra no prazo mais curto possível. Assim, deverão executadas, após a saída dos Carteiros, tarefas tais como: expedição, respostas a expedientes, estatísticas, preparação de arquivos, etc.

5.12.2 Nos CDD e Agências com Distribuição, o carteiro deverá receber os objetos no balcão da área de tratamento de objetos sob registro.

5.12.2.1 O Gestor da unidade distribuidora pode definir a melhor forma de retirada dos objetos sob registro, pelos Carteiros, de modo a evitar a formação de filas, se for o caso.

5.12.2.2 Assim que terminado o lançamento da LOEC de um distrito ou um grupo de distritos, os carteiros devem ser chamados imediatamente para a recepção e conferência dos objetos sob registro e LOEC, de modo a não gerar filas.

5.12.3 No momento do recebimento, o carteiro deve conferir a quantidade de objetos lançados com a quantidade de objetos recebidos e dar recibo na LOEC.



5.12.3.1 Devem ser identificados e devolvidos, de imediato, ao empregado que fez a passagem, aqueles objetos que eventualmente não pertencem à sua percorrida.

5.12.3.1.1 Na ocorrência da situação mencionada no subitem 5.12.3.1 deste capítulo, o funcionário responsável deverá proceder de acordo com o previsto nos subitens 5.9 e 5.9.1 deste capítulo.

5.12.4 Devem ser conferidas também, no momento do recebimento dos objetos sob registro e LOEC pelos carteiros:

- a) a integridade dos objetos recebidos;
- b) as marcações dos serviços adicionais de AR e MP em cada objeto sob registro lançado;
- c) a anotação da quantidade de AR que deve estar lançada no campo específico da LOEC.

5.12.5 Os carteiros deverão proceder de acordo com os subitens 5.11.1 a 5.11.2.1, deste capítulo.

5.12.5.1 No caso de a LOEC ser emitida antes do ordenamento dos objetos, além do previsto nos subitens 5.11.1 a 5.11.2.1, os seguintes procedimentos devem ser observados:

- a) no ângulo superior esquerdo de cada objeto, escrever o número correspondente ao da ordem de lançamento na LOEC;
- b) depois do recebimento, o carteiro deve fazer o ordenamento dos objetos, de acordo com a seqüência de entrega.

5.12.6 Depois de recebidos os objetos sob registro, esses passam a ser de exclusiva responsabilidade do carteiro, que deve atentar para não deixá-los expostos a situações que possam facilitar seu extravio.

5.12.7 Os objetos sob registro devem ser mantidos em amarrados distintos dos amarrados dos objetos simples.

6 GERAÇÃO E EMISSÃO DE LISTAS DE ENTREGA DE MALOTES (LEM)

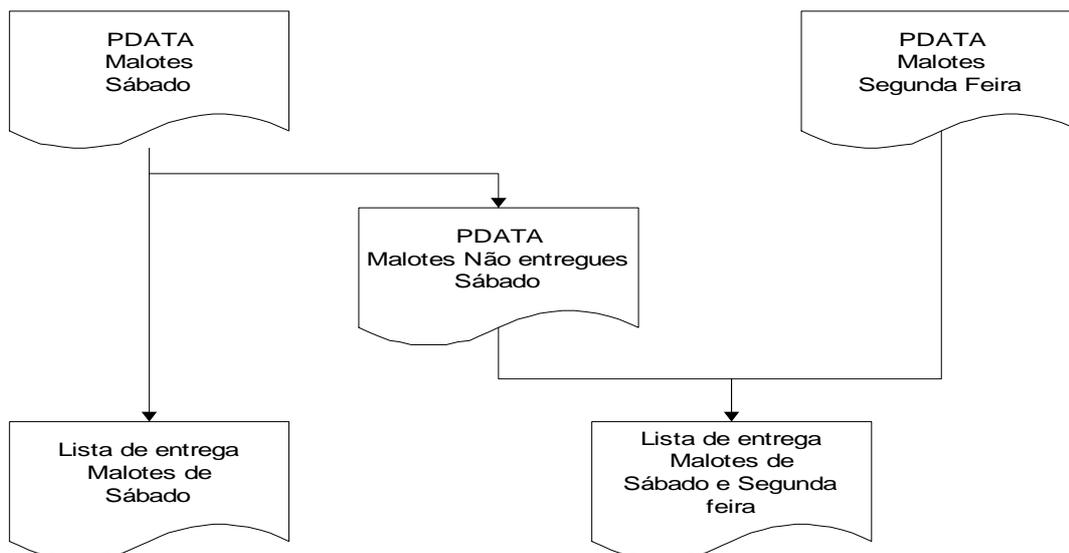
6.1 Gerar e emitir as LEM, por distrito e em ordem de entrega, após a leitura do último malote no CRM.

6.2 Para os malotes provenientes de UT automatizada, emitir as listas de entrega no CRM, por meio da importação do PDATA, utilizando a interface Máquina de Triagem x CRM.

6.2.1 No CRM, visualizar a pasta pública disponibilizada pela UT com o arquivo PDATA, contendo "Nome e Data", baixar os dados e usá-los para emitir as LEM no CRM.

6.2.2 Às segundas-feiras, seguir o seguinte procedimento:

- a) importar o arquivo PDATA da pasta pública para o CRM, na rotina de impressão;
- b) atualizar o controle de impressão;
- c) preencher a data inicial e a data final de impressão;
- d) ativar a janela “somente o que não foi impresso” para imprimir os distritos não impressos.



6.3 Unidades que não dispõem do CRM devem utilizar o formulário Controle de Malotes.

6.3.1 Modelo do formulário encontra-se no anexo 02 do capítulo 4 deste módulo.

6.3.2 Todos os esforços devem ser envidados no sentido de integrar a unidade ao sistema CRM.

7 TRIAGEM DE MALOTES

7.1 A carga proveniente de UT automatizada estará preferencialmente triada por distrito. Neste caso, após a leitura no CRM, os malotes passam direto para o ordenamento.

7.2 A carga recebida em bruto deve ser triada por distrito, seguindo as informações da etiqueta de triagem/ordenamento, disponibilizada no Cartão Percurso, conforme modelo no Anexo 3 deste capítulo.

7.3 Efetuar a triagem, depositando os objetos, encabeçados e faceados, nos respectivos equipamentos de triagem.

7.3.1 Devem ser previstas direções para extração de objetos destinados à entrega interna, Mal Encaminhados e para Grandes Usuários.



7.3.1.1 Essas direções podem ser aglutinadas caso o volume de objetos não justifique sua individualização.

7.3.2 Os malotes para entrega interna na própria Unidade devem ser disponibilizados para o Balcão de Atendimento.

7.3.3 Os malotes para entrega interna em outra Unidade devem ser encaminhados para a Unidade responsável pela entrega.

8 ORDENAMENTO DE MALOTES

8.1 Ordenar os malotes de acordo com a seqüência de entrega constante da lista emitida pelo CRM e as informações da etiqueta de triagem/ordenamento, disponibilizada no Cartão Percurso, conforme modelo no Anexo 4 deste capítulo.

8.2 Verificar o estado físico dos malotes e dos respectivos lacres de segurança, com o objetivo de identificar possíveis irregularidades.

8.2.1 Os casos que apresentem indício de violação ou espoliação deverão ser comunicados ao Supervisor. Nesses casos proceder conforme MANENC módulo 16 capítulos 4 e 5.

8.3 Ordenar os malotes em carrinhos ou mesas de múltiplo uso, para facilitar a movimentação até o local de carregamento das Linhas, nas docas leves.

8.3.1 Não será admitido o ordenamento dos malotes diretamente no piso da Unidade.

8.4 Deixar o leiaute pronto para o próximo turno.

9 MALOTE EXPRESSO

9.1 Realizar para os malotes expressos as rotinas previstas nos itens 6 a 8 deste capítulo.

9.2 Respeitar os horários de entrega estabelecidos no contrato.

10 MALOTE CORPORATIVO

10.1 Realizar as mesmas rotinas previstas nos itens 6 a 8 deste capítulo.

10.2 Separar os malotes corporativos dos demais malotes.

10.3 Ordenar os malotes de acordo com a seqüência de entrega.

10.4 Realizar as mesmas rotinas previstas para emissão de LOEC de encomendas, conforme subitens 5.1, 5.2 e 5.6 a 5.8.2 deste capítulo.



11 GENERALIDADES

11.1 Os coletores devem permanecer nas docas nos intervalos de turnos, para resguardar a bateria interna. Caso a quantidade de coletores seja maior que a quantidade das docas, criar sistema de rodízio entre os coletores.

11.2 Descarregar periodicamente a bateria do coletor usando a função específica da doca.

* * * * *

**IC MÓDULO 7: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – ENCOMENDAS E MALOTES****CAPÍTULO 7: TRATAMENTO DE OBJETOS MAL ENCAMINHADOS – ME****1 ENCOMENDAS**

1.1 As encomendas Mal Encaminhadas (ME) devem ser extraídas na primeira fase da Triagem de Distribuição, conforme MANDIS 7/5-2.2.1.

1.2 As encomendas ME devem ser identificadas na frente com data, nome da unidade, Diretoria Regional e menção “ME”.

1.3 Triar as encomendas ME de acordo com o Plano de Triagem definido para a unidade.

1.3.1 Nos CDD e Agências com distribuição essa triagem pode ser feita pelo efetivo interno.

1.3.2 Nos CEE essa triagem deve ser feita pela equipe de distribuição.

1.4 Expedir as encomendas ME, conforme MANENC 13/6-2, para o destino correto no mesmo dia, a fim de evitar mais atrasos ou perda de cumprimento dos prazos de entrega.

1.4.1 Havendo garantia de entrega das encomendas ME no mesmo dia, expedi-las diretamente para a unidade de destino correta.

1.5 Informar os dados das encomendas ME, com emissão de CIE, para as Unidades de origem e de destino.

2 MALOTES

2.1 Os malotes ME devem ser extraídos na primeira fase da Triagem de Distribuição, conforme MANDIS 7/5-7.3.1.

2.2 Triar os malotes ME de acordo com o Plano de Triagem definido para a unidade.

2.2.1 Havendo garantia de entrega dos malotes ME no mesmo dia, encaminhá-los diretamente para a unidade de destino correta.

2.3 Expedir os malotes ME, informando às unidades de origem e destino por meio do lançamento no Sistema de Malotes Mal Encaminhados disponível na página do DENCO na Intranet.

* * * * *



IC MÓDULO 7: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – ENCOMENDAS E MALOTES

CAPÍTULO 9: TRATAMENTO DE OBJETOS EM DEVOLUÇÃO

ANEXO: 1 – Motivos para 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 Aplica-se a encomendas o disposto nos subitens 2.3.1 a 2.7.1 do capítulo 11, módulo 6 deste manual.

1.3 A anotação do motivo para devolução e da hora da tentativa devem ser feitas no verso de cada objeto, pelo empregado encarregado da distribuição no mesmo dia da tentativa de entrega.

1.3.1 As anotações mencionadas no subitem 1.2 deste capítulo devem ser rubricadas pelo empregado que as fizer.

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

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

1.6 Nas unidades que dispõem do carimbo de devolução em que a designação “AO REMETENTE” aparece junto com os motivos de devolução, data e assinatura, o funcionário deve carimbar apenas a frente do objeto.

1.7 Além do previsto no MANDIS 6/11-2.4, a aplicação dos carimbos deve ser feita de forma a não inutilizar os códigos de barras do objeto;

1.8 As encomendas em devolução deverão ser tratadas e encaminhadas de acordo com o previsto para a sua categoria (urgente ou não-urgente).

1.9 Os motivos de devolução de encomendas estão listados no anexo 1 deste capítulo.

2 PROCEDIMENTOS

2.1 Encomendas Expressas

2.1.1 A Encomenda Expressa, seja qual for a modalidade, deverá ser devolvida em domicílio, exceto nas áreas não atendidas por distribuição domiciliar.



2.1.2 A entrega em devolução das Encomendas Expressas, quaisquer modalidades, será efetuada em conjunto com a distribuição dos demais objetos.

2.2 Encomendas não Expressas

2.2.1 Encomenda PAC

2.2.1.1 Aplicam-se às encomendas PAC o previsto nos subitens 2.1.1 e 2.1.2 deste capítulo.

2.2.2 Reembolso Postal (RP)

2.2.2.1 A entrega em devolução dos RP será efetuada internamente.

2.2.2.2 Na impossibilidade de identificação do número de registro do RP, deve ser atribuído ao objeto um número do registrado de serviço da unidade.

2.2.2.2.1 No caso do subitem 2.2.1.1 deste capítulo deve ser feita expedição distinta.

2.2.2.3 Na impossibilidade de identificação do destinatário ou do valor do RP, o objeto deverá ser devolvido ao remetente com a informação do motivo de devolução.

2.2.2.4 Os objetos serão devolvidos juntamente com os documentos de postagem, exceto a 2ª via do AVISO DE CHEGADA, que ficará arquivada na unidade operacional.

2.2.2.4.1 Nos casos de não entrega do AVISO DE CHEGADA, o mesmo não precisará ser arquivado, ou seja, deverá ser inutilizado.

* * * * *

**ANEXO 1 : MOTIVOS PARA DEVOLUÇÃO****1 Motivos de Devolução**

Descrição do Evento no SRO	Entrega Domiciliar	Entrega Interna	Quando usar
AUSENTE – DEVOLVIDO AO REMETENTE	X	-	Quando o objeto for destinado a endereço residencial e não puder ser entregue, em última tentativa, por não haver alguém para recebê-lo, e o objeto tiver devolução automática.
AUSENTE – DEVOLVIDO AO REMETENTE	X	-	Quando o objeto tiver serviço adicional "Mão Própria" e, na última tentativa, o próprio destinatário não estiver presente para receber o objeto.
DESCONHECIDO	X	-	Quando o destinatário for desconhecido no endereço.
ENDEREÇO INSUFICIENTE	X	X	Quando o endereço não for suficiente para permitir a localização do destinatário (ou do remetente, no caso de objetos em devolução).
FALECIDO	X	X	Quando o objeto não puder ser entregue devido ao falecimento do destinatário.
MUDOU-SE	X	-	Quando o objeto não puder ser entregue por motivo de o destinatário (ou o remetente, nos casos de objetos em devolução) ter mudado de endereço.
NÃO EXISTE O Nº INDICADO	X	X	Quando o número indicado no endereçamento não existir.
NÃO PROCURADO – DEVOLVIDO AO REMETENTE	-	X	Quando, findo o prazo de armazenagem, o objeto não for procurado pelo destinatário.
RECUSADO	X	X	Quando o destinatário do objeto não quiser recebê-lo.
REINTEGRADO	X	X	Quando o objeto já entregue for trazido de volta a uma Unidade dos Correios ou devolvido ao Carteiro, na embalagem original fechada, para reintegração ao serviço postal.

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

* * * * *



IC MÓDULO 7: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – ENCOMENDAS E MALOTES

CAPÍTULO 10: TRATAMENTO DE OBJETOS EM REFUGO

1 REGRAS GERAIS

1.1 Considera-se como de refugo todo o objeto cujas alternativas de entrega ao destinatário ou de devolução ao remetente tenham sido esgotadas ou, ainda, aqueles retirados do tráfego postal por haverem sido postados em desacordo com a legislação pertinente aos serviços postais (Lei nº 6.538, de 22 de junho de 1978 – Art 13º).

2 DESTINAÇÃO DO REFUGO

2.1 As operações relativas ao processamento do refugo dos objetos serão executadas por diferentes unidades conforme a peculiaridade de cada caso.

2.2 Deve ser retido na unidade o objeto contendo ou aparentando conter armas de fogo, acessórios, apetrechos e munições.

2.2.1 O objeto citado no subitem 2.2.1 deste capítulo deve ser apresentado, na presença do destinatário ou do remetente, à autoridade militar da região ou, na falta dessa, à autoridade policial civil (federal ou estadual), que procederá à apreensão do mesmo, se cabível.

2.2.2 Caso o objeto citado no subitem 2.2 deste capítulo seja retido em uma Unidade de trânsito, deve ser devolvido à unidade de origem para efeito de cumprimento do estabelecido no subitem 2.2.1 deste capítulo.

2.2.3 Além do previsto no subitem 2.2 deste capítulo, aplica-se a encomendas o previsto no nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 2.5 do capítulo 12, módulo 6 deste manual.

2.3 Devem ser encaminhadas à Gerência de Inspeção (GINSP) as demais encomendas que não se enquadrarem no previsto no subitem 2.2 deste capítulo.

2.3.1 Excetuam-se do previsto no subitem 2.3 deste capítulo, as encomendas que se enquadrem no previsto no subitem 2.2 do capítulo 12, módulo 6 deste manual.

3 PROCESSAMENTO DO REFUGO

3.1 Objetos Retidos

3.1.1 Os objetos para refugo devem ser separados dos objetos em devolução pelo próprio Carteiro, e depositados em local previamente definido.



3.1.2 Todo objeto destinado a refugo deve ser identificado com as siglas designativas do motivo da não-entrega, descritas no anexo 1 do Capítulo 9 deste módulo, e rubricado pelo Carteiro.

3.1.2.1 Se os motivos para a destinação do refugo forem os citados no subitem 2.2 deste capítulo, estes objetos devem ser identificados de acordo com o motivo da retenção.

3.1.3 Ao final do mês, elaborar, segundo o motivo da retenção, o Termo de Destruição, em duas vias, que devem ser assinadas por dois empregados e pelo chefe da unidade, ressalvado o disposto no subitem 4.2. deste capítulo.

3.1.3.1 Modelo do Termo de Destruição - Formulário FW0102/08 – está na Lista de Formulários Eletrônicos, na página da APLAN na intranet.

3.1.4 Encaminhar a primeira via do Termo de Destruição para a GINSP e arquivar a outra via na unidade que originou o refugo.

3.2 Remessa dos objetos que devem ser refugados na GINSP

3.2.1 Aplicar sobre o anverso dos invólucros dos objetos um carimbo com a indicação "REFUGO" ou, na falta deste, fazer tal indicação de forma manuscrita.

3.2.2 Incluir os objetos de refugo em mala postal, devidamente fechada e rotulada com a indicação da origem e do destino.

3.2.3 Os objetos retidos e que devam ser remetidos à GINSP serão incluídos em mala postal com a indicação "RESERVADO" e acompanhados de Comunicação Interna (CI) explicativa à GINSP.

3.2.4 Encaminhar à GINSP, até o quinto dia útil de cada mês, expedição mencionada na qual conste a expressão "REFUGO" em destaque.

3.2.4.1 O uso de Nota de Despacho, Lista de Registro ou Registro Diário de Viagens e Ocorrências (RDVO), deverá ser feito em conformidade com o MANENC 16/3-3 a 3.2.

4 PROCESSAMENTO DO REFUGO NAS UNIDADES OPERACIONAIS - PROCEDIMENTOS COMPLEMENTARES

4.1 Antes da remessa de Reembolsos Postais refugados à GINSP, a unidade de origem procurará obter, quando possível, junto aos respectivos remetentes, Termos de Abdicação dos mesmos em favor da ECT, em duas vias, sendo os originais encaminhados à GINSP, juntamente com os objetos, e as cópias arquivadas na unidade refugante.

4.1.1 A segunda via dos Termos de Abdicação deverá ser arquivada nas unidades emissoras por um período de seis meses contados a partir da data de emissão.

4.2 Paralelamente à remessa dos Reembolsos Postais a GINSP, ou quando os mesmos forem refugados no destino ou no trânsito, deverá ser emitido e encaminhado ao Departamento de



Sistemas de Apoio à Gestão (DESAG) um AVISO DE DEVOLUÇÃO, para efeito de baixa dos objetos no respectivo cadastro do DESAG.

5 GENERALIDADES

5.1 No caso de o objeto ser destruído na própria unidade, a destruição deve ser realizada em local reservado, por dois empregados, sendo um deles, obrigatoriamente, um supervisor ou o gerente da unidade, que anotará a quantidade de objetos separados por motivo da não-entrega no formulário "Controle de Objetos Destinados a Refugo", conforme MANDIS 6/12-Anexo 1.

5.2 Nas unidades unipessoais, que são responsáveis somente pelas fases de identificação e processamento, os objetos deverão ser carimbados com a impressão "REFUGO", anotados e encaminhados mensalmente para a unidade centralizadora, juntamente com o Termo de Destruição.

5.2.1 As vias do Termo de Destruição encaminhado para a centralizadora devem ser assinadas pelos responsáveis pelo refugo na unidade de origem do Termo e na centralizadora, e em seguida devem ter o mesmo encaminhamento citado no subitem 3.1.4 deste capítulo.

* * * * *



IC MÓDULO 7: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – ENCOMENDAS E MALOTES

CAPITULO 12: PRESTAÇÃO DE CONTAS DA DISTRIBUIÇÃO DOMICILIAR

1 INTRODUÇÃO

1.1 A prestação de contas, tanto das tentativas de entrega de encomendas quanto das tentativas de entrega de malotes, deve ser realizada ao empregado designado para essa atividade, no mesmo dia da tentativa de entrega.

1.1.1 Nas unidades onde trabalham apenas o Gerente e o encarregado da distribuição, e este retornar da distribuição externa em horário que aquele não se encontre mais na unidade, a prestação de contas deve ser realizada no primeiro momento em que ambos se encontrarem no dia útil seguinte.

1.2 As baixas serão feitas no concentrador SRO ou SRORCR, conforme o caso, obrigatoriamente no mesmo dia da tentativa de entrega, inclusive dos objetos não entregues, preferencialmente logo após a prestação de contas.

1.2.1 As baixas e a transmissão dos dados deverão ser realizadas no mesmo dia da tentativa mesmo que ocorra o a situação prevista no subitem 1.1.1 deste capítulo.

2 PRESTAÇÃO DE CONTAS DA DISTRIBUIÇÃO DE ENCOMENDAS

2.1 Ao retornar à unidade o carteiro deve:

a) ordenar os AR e os objetos não entregues de acordo com a seqüência de lançamento na LOEC;

b) conferir na LOEC e nos objetos não entregues as anotações dos motivos de não entrega feitas durante a percorrida;

c) apor nos AR o carimbo datador de forma legível no campo “carimbo de entrega”, adicionando rubrica e matrícula, preferencialmente fazendo uso de carimbo individual, no campo “rubrica e matrícula do empregado”;

d) nos objetos para devolução, anotar e carimbar conforme descrito no capítulo 9 deste módulo;

e) Nos AR para devolução, anotar e carimbar conforme descrito no capítulo 5 do módulo 8 deste manual;

f) Efetuar a prestação de contas ao empregado designado para esta atividade.

2.2 O encarregado da prestação de contas deve verificar:



a) na LOEC, se todas as informações previstas foram devidamente preenchidas:

I - as anotações dos motivos de não entrega, inclusive as anotações das tentativas de entrega nos casos de objetos com anotação “ausente” (data, hora e nº da tentativa);

II - assinatura e nome legível do recebedor;

III - RG e horário da entrega, quando for o caso.

b) no AR, além do previsto no subitem 2.2, alínea “a”, incisos II e III, deste capítulo:

I - assinatura e matrícula do carteiro;

II - se estão devidamente carimbados;

III - as anotações das tentativas de entrega, nos casos de objetos com anotação “ausente” (data, hora e nº da tentativa);

IV - se a quantidade de AR está de acordo com a lançada na LOEC.

c) no objeto, se estão anotadas as tentativas de entrega, em caso de ausente (data, hora e número da tentativa) ou, em caso de objetos em devolução, se as notas estão claras e de acordo com o disposto no capítulo 9 deste módulo;

d) se os objetos com serviço adicional MP foram entregues conforme previsto no capítulo 5 do módulo 1 deste manual;

e) se os objetos não entregues e os ARs foram organizados de acordo com o definido no subitem 2.1, alínea “a”, deste capítulo.

2.2.1 Nos CDD e Agência com distribuição as atividades de anotação dos motivos de não entrega na LOEC, alínea “a”, inciso I do subitem 2.2 deste capítulo, e carimbação dos ARs com carimbo datador, alínea “b”, inciso II do subitem 2.2 deste capítulo, podem ser realizadas pelo responsável pela prestação de contas, desde que comprovada sua viabilidade.

2.2.2 Durante a prestação de contas, devem ser separados os objetos que sofrerão nova tentativa de entrega daqueles que serão devolvidos ao remetente ou encaminhados para entrega interna.

2.2.3 Ao final da prestação de contas, o encarregado deve assinar no final da LOEC atestando a regularidade das informações contidas.

2.3 A prestação de contas deve ocorrer em local definido para esta atividade, na área de tratamento dos objetos sob registro, na presença do carteiro.

2.3.1 Para não gerar esperas, no horário de pico deve ser designada a maior quantidade de funcionários possível para a execução da prestação de contas, e também determinados



locais alternativos para a mesma, desde que esses locais reúnam as condições de segurança previstas.

3 BAIXA DAS LISTAS DE OBJETOS ENTREGUES AO CARTEIRO – LOEC

3.1 Designar um empregado para fazer a baixa das LOEC, sem vinculá-lo exclusivamente a essa atividade.

3.2 O empregado encarregado deverá:

a) transcrever no momento da baixa, os motivos de não entrega e as outras anotações informadas na LOEC exigidas pelo serviço;

b) informar o horário real de entrega, na baixa da LOEC de SEDEX 10, que deve ser realizada no SRORCR.

3.2.1 Em caso de mais de uma LOEC para os mesmos objetos, verificar se foi realizada a baixa conforme previsto no MANDIS 7/5-5.9 e 5.9.1.

3.3 O SO deve visualizar as baixas na tela do SROMCL após a baixa de todas as LOEC, por distrito, para confronto com as LOEC emitidas.

3.3.1 Em caso de divergência, o SO deve apurar o ocorrido. Se for falha do sistema, deve ser acionado o órgão encarregado. Em caso de falha operacional, o empregado responsável deve ser orientado.

3.4 Encaminhar as LOEC baixadas para arquivamento.

4 PRESTAÇÃO DE CONTAS DA DISTRIBUIÇÃO DE MALOTES

4.1 O encarregado da prestação de contas deve verificar se constam na Lista de Entrega de Malotes as assinaturas dos recebedores e as anotações dos motivos dos malotes não entregues.

4.1.1 Guardar os malotes não entregues, em local seguro, para a próxima operação. Se possível, efetuar uma nova tentativa de entrega no mesmo dia.

4.1.2 As baixas de Malotes Corporativos devem ser feitas no SRO, seguindo os mesmos procedimentos previstos para encomendas (item 2 deste capítulo).

5 OUTRAS ATIVIDADES

5.1 Após as atividades de prestação de contas, devem ser tomadas as seguintes providências:



CORREIOS

MANUAL DE DISTRIBUIÇÃO E COLETA

**MÓD: 7
CAP: 12**

EMI: 31.12.2005

VIG: 31.12.2005

4

- a) guardar em unitizadores ou armários, os objetos que sofrerão uma nova tentativa de entrega;
- b) encaminhar os objetos caídos em Posta Restante para a agência responsável pela entrega interna;
- c) encaminhar os objetos mal encaminhados conforme capítulo 7 deste módulo;
- d) encaminhar, quando for o caso, os objetos mal endereçados conforme capítulo 8 deste módulo;
- e) encaminhar os objetos em devolução conforme capítulo 9, deste módulo.

5.1.1 As providências descritas no subitem 5.1 deste capítulo devem preferencialmente ser realizadas simultaneamente às atividades de baixa dos objetos.

* * * * *