

**IC – MÓDULO 8: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – OUTROS OBJETOS POSTAIS****CAPÍTULO 2: OBJETOS TELEMÁTICOS****ANEXOS: 1 – Fluxograma Processo Produtivo Interno dos Objetos Telemáticos.****1 INTRODUÇÃO**

**1.1** Consiste no recebimento, triagem, ordenamento, lançamento em LOEC e disponibilização dos objetos telemáticos aos Carteiros, assim como a prestação de contas, expedição e devolução desses mesmos objetos.

**1.2** Os serviços telemáticos devem ser integrados às demais rotinas da unidade, inclusive no que tange à entrega, visando melhor aproveitamento da mão-de-obra, sem que isso cause prejuízo à qualidade desse segmento.

**1.3** Todo o pessoal encarregado dos serviços internos na área de tratamento de objetos sob registro na unidade deve estar treinado para executar tanto as tarefas voltadas para o controle de registrados quanto aquelas ligadas à execução do serviço de telegramas.

**1.3.1** Para que se efetive o citado no subitem anterior, deve ser promovido um rodízio constante entre os colaboradores envolvidos, e os serviços nessa área devem ser programados ao longo do dia por ordem de prioridade.

**1.4** Com o objetivo de se obter melhor aproveitamento da distribuição externa, devem ser adotadas as seguintes medidas:

a) o horário de entrada dos empregados dos distritos especiais telemáticos deve ser ajustado de forma que as atividades internas já estejam prontas quando de suas chegadas, conforme subitem 1.6 deste capítulo, para que não haja perdas por espera;

b) os distritos que tenham como principal atividade a entrega de telegramas, devem ter as suas saídas sempre planejadas através do Plano de Saídas Programadas, feito em função do prazo de entrega dos telegramas, mesmo que levem outros tipos de objetos:

I – o Plano de Saídas Programadas deve estar disposto em local visível;

II - caso a unidade não possua motociclista exclusivo para a distribuição telemática, os horários de pelo menos um dos motociclistas devem ser organizados de acordo com o Plano de Saídas Programadas.

**1.5** Não poderá ser antecipado o teor ou qualquer outro assunto sobre o conteúdo do telegrama.

**1.6** A recepção de telegramas, dobra, colagem, distribuição dos telegramas para entrega e todas as atividades internas correlatas devem ser desenvolvidas pelo pessoal interno da área de tratamento de objetos sob registro.



**1.6.1** Os telegramas para distribuição devem ser repassados aos entregadores no balcão do setor.

**1.7** A impressora do CHT/SGM deve estar sempre abastecida com formulários e permanecer ligada ininterruptamente, inclusive nos dias e horários em que a unidade permanecer fechada.

**1.8** O processo produtivo interno dos serviços adicionais telemáticos (Comprovante de Recebimento e Cópia do Telegrama) é idêntico ao processo produtivo interno do telegrama.

## **2 RECEBIMENTO DE TELEGRAMAS**

**2.1** Para o acompanhamento e controle da impressão dos telegramas, deve ser verificada a numeração seqüencial de impressão.

**2.1.1** No caso de ser verificada a falta de algum número seqüencial ou falha de impressão, deve ser providenciada a imediata reimpressão do telegrama, visando evitar a perda do prazo para entrega.

**2.2** Os telegramas recebidos após o horário da última saída do dia e com previsão de entrega para o dia seguinte, devem seguir, obrigatoriamente, na primeira saída do dia seguinte.

### **2.3 Envelopamento de Telegramas**

**2.3.1** Nas unidades de distribuição onde não há auto-envelopadoras, os telegramas devem ser dobrados e colados manualmente.

**2.3.2** A dobragem manual do telegrama deve ser feita e acordo com as indicações existentes no próprio formulário e o seu fechamento somente com cola.

**2.3.2.1** Em nenhuma hipótese os formulários de telegramas poderão ser fechados com grampos

**2.3.3** Os telegramas não podem ser dobrados ao meio depois de fechados.

## **3 TRIAGEM, ORDENAMENTO E LANÇAMENTO EM LOEC DE TELEGRAMAS**

**3.1** O funcionário responsável pela preparação dos telegramas deve triá-los por distrito, ordená-los de acordo com o prazo de entrega, lançá-los na LOEC e repassá-los ao Carteiro para entrega, anotando manualmente o horário de saída e o horário previsto para retorno.

**3.1.1** O carteiro do distrito especial telegráfico pode realizar as atividades citadas no subitem 3.1 deste capítulo, desde que não haja prejuízo às atividades externas.



#### 4 TELEGRAMAS MAL ENCAMINHADOS E MAL ENDEREÇADOS

4.1 Caso sejam recebidos telegramas mal encaminhados ou mal endereçados, os mesmos devem ser imediatamente reencaminhados, por meio de solicitação de reimpressão via SGM.

#### 5 TELEGRAMAS DESTINADOS À DEVOUÇÃO E REFUGO

5.1 O telegrama em devolução deve ser tratado como objeto urgente simples.

5.2 Os telegramas de âmbito nacional, esgotadas as possibilidades de entrega ao destinatário, serão devolvidos ao remetente, desde que seus dados (nome e endereço) sejam informados, encaminhando ao refugo aqueles que não puderem ser devolvidos.

5.2.1 Incluem-se neste caso os serviços adicionais de telegramas (Comprovantes de Recebimento e Cópia de Telegrama), no caso de impossibilidade de entrega no endereço indicado no campo do destinatário, pois não possuem remetente para devolução.

5.3 O recibo do telegrama não entregue, no qual consta o motivo da não entrega, ficará arquivado na Unidade Operacional pelo mesmo prazo estipulado para os demais recibos de telegramas entregues (120 dias).

5.4 Todo telegrama em devolução deve estar com o respectivo motivo da não entrega devidamente preenchido.

5.5 O telegrama destinado a refugo deve ter tratamento de objeto simples urgente. Para tal, proceder conforme previsto no MANDIS 6/12.

#### 6 PRESTAÇÃO DE CONTAS

6.1 O funcionário responsável pela prestação de contas deve anotar na LOEC o horário de retorno do Carteiro e verificar se os dados dos telegramas anotados e recibos de entrega estão corretamente preenchidos.

6.2 Quando a não efetivação da entrega se der pelo motivo "Ausente" a informação das três tentativas de entrega deve estar clara.

6.2.1 Quando houver tentativa de entrega, o recibo deve ser preenchido, informando nos campos destinados ao registro das tentativas, a data, a hora e o código do motivo.

#### 7 BAIXA DE TELEGRAMAS

7.1 Os campos motivo, data e hora, do SGM, devem ser preenchidos com as devidas informações colhidas nas tentativas de entrega, conforme constante no recibo. Se o motivo for "OUTROS" ou "ENDEREÇO INSUFICIENTE", necessariamente, deve ser preenchido o campo "Observação" com a complementação das informações.

7.1.1 Quando efetivada a entrega, a despeito de o telegrama ter passado por uma ou mais



— tentativas, o recibo deve ser devidamente preenchido, constando DATA e HORA da entrega, o NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR, além da MATRÍCULA e RUBRICA DO CARTEIRO responsável pela entrega.

**7.1.2** Destacar o recibo e verificar se contém o código da anotação das tentativas de entrega, data, hora e a rubrica do Carteiro. O recibo deve ficar 120 dias em arquivo na unidade entregadora.

**7.1.3** Quando do retorno do carteiro à sua unidade, ele deve entregar o recibo ao responsável pelas baixas, tanto no SRO quanto no SGM.

**7.1.4** Quando da baixa no SGM, a informação de que o telegrama foi DEPOSITADO NA CAIXA POSTAL deve ser informada no campo Quem recebeu – Tela confirmar entrega do menu Adm. Operacional.

**7.2** A baixa do telegrama no SGM e no Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO) deve ser efetuada imediatamente após a prestação de contas.

**7.3** Sendo as 3 (três) tentativas de entrega infrutíferas, efetuar as baixas no SRO e no SGM. Uma vez dado baixa, o sistema emitirá, automaticamente, um aviso informando o remetente da não entrega do telegrama.

\* \* \* \* \*

**IC – MÓDULO 8: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – OUTROS OBJETOS POSTAIS****CAPÍTULO 4: CARTAS E IMPRESSOS REGISTRADOS****ANEXO: 1 – Fluxograma Processo Produtivo Interno de Cartas e Impressos Registrados.****1 INTRODUÇÃO**

**1.1** Consiste no recebimento, triagem, ordenamento, lançamento em LOEC e disponibilização das cartas e impressos registrados aos Carteiros, assim como a prestação de contas e expedição desses objetos.

**1.2** O tratamento de objetos sob registro deve acontecer em perfeita sincronia com o tratamento de objetos simples para que possam ser disponibilizados aos Carteiros em momento anterior ao término do ordenamento dos objetos simples, a fim de evitarem-se perdas por espera dos Carteiros.

**1.3** Na eventualidade de o efetivo do setor ser insuficiente para a execução das atividades em determinado dia, poderão ser designados outros empregados para completá-lo.

**1.4** A entrada e circulação na área reservada para o tratamento desse tipo de objetos devem ser restritas aos empregados do setor e às pessoas previamente autorizadas pelo gestor.

**2 RECEBIMENTO E ABERTURA DA CARGA**

**2.1** Para a recepção da carga de cartas e impressos registrados, proceder conforme previsto no MANDIS 6/2 subitens 2.1 a 2.6.

**2.2** Deverá ser observada a integridade física de todos os objetos, com a guarda de todos os elementos necessários à eventual confecção de AI e CIE. Tais comunicações deverão ser lavradas após a liberação dos objetos especiais para os Carteiros.

**2.3** Deve ser feita verificação visual, antes da abertura dos unitizadores, conforme descrito no MANDIS 7/4-2.1.

**2.4** Posicionar as malas e caixetas sobre suportes, evitando o manuseio ao nível do piso.

**2.5** A abertura de malas integradas, se houver, deverá ser feita nessa área de abertura, repassando, imediatamente, os objetos que deverão ser processados nas demais áreas.

**2.6** Retirar do unitizador cada objeto por vez, a fim de se manter a seqüência e sincronia do processo. Não deverá ser admitido o esvaziamento de todo o unitizador de uma só vez.

**2.6.1** Observar o interior dos unitizadores esvaziados para garantir que tenha sido retirado todo o seu conteúdo.



**2.7** Deve ser feita verificação visual, no momento da abertura dos unitizadores, da integridade física dos objetos.

**2.8** Disponibilizar os envelopes para a triagem de forma compactada, observando seu faceamento e encabeçamento.

**2.9** Os pacotes devem ser depositados em local próximo ao local demarcado para a sua triagem.

**2.10** Para manter a organização da unidade, após a disponibilização dos objetos para a triagem, proceder conforme descrito no MANDIS 7/4, subitens 2.15 a 2.19.

### **3 TRIAGEM DE DISTRIBUIÇÃO, ORDENAMENTO E EMISSÃO DE LOEC E DISPONIBILIZAÇÃO AOS CARTEIROS**

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

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

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

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

**3.5** A Triagem de Distribuição dos objetos sob registro, tendo em vista ser executada por uma equipe especializada, deverá ser feita por distrito, utilizando, inclusive, memorização, de maneira a eliminar-se posteriores passagens internas.

**3.6** 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.

**3.7** Verificar o estado físico das encomendas e comunicar ao Supervisor os casos que apresentem irregularidades, para a lavratura do AI e TC, se necessário.

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

**3.9** O carteiro encarregado da distribuição deve ordenar os objetos assim que for chamado pelo supervisor, no caso de distritos cuja quantidade de objetos sob registro seja elevada e justifique o seu ordenamento antecipado.

**3.9.1** É considerada quantidade de objetos sob registro que justifique o ordenamento antecipado aquela que gere uma LOEC de, no mínimo, três folhas.



**3.9.2** 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, preferencialmente próximo à estação de triagem, de modo a permitir a supervisão constante desta atividade e evitar percurso improdutivo.

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

**3.11** Para a emissão das LOECs, proceder conforme previsto no MANDIS 6/5 item 5.

**3.12** A passagem dos objetos especiais para os Carteiros deve ser realizada por meio de LOEC, em uma via.

#### **4 MAL ENCAMINHADOS E MAL ENDEREÇADOS**

**4.1** Para as cartas e impressos registrados mal encaminhados e mal endereçados, proceder conforme previsto no MANDIS 7/7 e 7/8.

#### **5 DESTINADOS À DEVOLUÇÃO E REFUGO**

**5.1** Para as cartas e impressos registrados destinados à devolução e refugo, proceder conforme previsto no MANDIS 7/9 e 7/10.

#### **6 PRESTAÇÃO DE CONTAS E EXPEDIÇÃO**

**6.1** Ao retornar à unidade o carteiro deve realizar o definido no MANDIS 7/12-2.1.

**6.2** O encarregado da prestação de contas deve providenciar a verificação conforme definido no MANDIS 7/12-2.2.

**6.3** Para a baixa no SRO das cartas e impressos registrados, proceder conforme previsto no MANDIS 7/12, item 3.

**6.4** Para a expedição, proceder conforme previsto no MANDIS 7/12-5.

\* \* \* \* \*

**IC – MÓDULO 8: PROCESSO PRODUTIVO INTERNO – OUTROS OBJETOS POSTAIS****CAPÍTULO 5: AVISO DE RECEBIMENTO – AR****ANEXO: 1 – Fluxograma Processo Produtivo Interno do AR Convencional****1 INTRODUÇÃO**

**1.1** Consiste nas atividades do tratamento interno do Aviso de Recebimento (AR) em unidades de distribuição (UD).

**1.2** AR Convencional - É o serviço que, através do preenchimento de modelo próprio, permite comprovar, junto ao remetente, a entrega de objeto postado sob registro, com ou sem declaração de valor.

**1.2.1** O AR Convencional deve ser considerado objeto simples urgente e não automatizável.

**1.3** AR Digital é o Aviso de Recebimento (AR) restituído ao cliente corporativo na forma digital, ou seja, através de imagem por meio eletrônico em substituição ao formulário físico.

**1.4** Em todas as atividades do tratamento interno dos ARs a supervisão deve ser efetiva. Para qualquer tipo de irregularidade constatada deve ser emitida Comunicação de Irregularidade na Expedição (CIE).

**2 PROCEDIMENTOS – AR CONVENCIONAL**

**2.1** A existência do serviço adicional de Aviso de Recebimento (AR) deve ser destacada nas LOECs pelo responsável pela emissão das mesmas.

**2.2** No recebimento dos objetos sob registro pelos carteiros, o responsável pela distribuição deve conferir a existência dos dados do remetente nos ARs no mesmo momento da conferência dos objetos sob registro.

**2.2.1** Na constatação de preenchimento inexistente ou incompleto do AR, o responsável pela distribuição deve providenciar o preenchimento e informar ao supervisor para a lavratura de CIE à unidade de postagem.

**2.3** Ao retornar da distribuição o carteiro deve ordenar os AR, junto com os objetos sob registro não entregues, de acordo com a seqüência de lançamento na LOEC e apor nos ARs 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”.

**2.4** Providenciar a aplicação do carimbo DH no AR somente nos casos em que o carteiro retorne da distribuição após o horário da expedição da unidade, ou quando a distribuição interna for feita também após esse horário.



**2.5** Deve ser verificado na prestação de contas:

a) se os campos do AR “assinatura do recebedor”, “nome legível do recebedor”, “nº do documento de identificação do recebedor” (quando for o caso) e “data de recebimento” estão preenchidos e legíveis;

b) se os campos do AR “carimbo de entrega” e “rubrica e matricula do empregado” estão preenchidos e legíveis;

c) se os campos do AR “data do recebimento”, preenchido pelo recebedor, e “carimbo de entrega”, aposto pelo responsável pela distribuição, possuem a mesma data;

d) se os AR foram ordenados, junto com os objetos sob registro não entregues, de acordo com a seqüência de lançamento na LOEC, para a prestação de contas.

**2.6** Na prestação de contas deve ser separado o AR sem o endereço do remetente e que não teve condições de ser regularizado, para que o mesmo seja anexado e arquivado junto à LOEC.

**2.6.1** O AR sem o endereço do remetente e que não teve condições de ser regularizado não deve ser refugado para que não seja necessária a confecção de 2ª via, no caso de reclamação pelo remetente.

**2.6.2** Nesse caso, na emissão da CIE à unidade de postagem, deve ser mencionado o fato de que houve o arquivamento do AR.

**2.7** Na constatação de ARs irregulares na prestação de contas, deve ser cobrada do empregado responsável pela entrega a regularização até o dia útil seguinte.

**2.8** Após a prestação de contas, os ARs devem ser passados para a área de objetos simples.

**2.9** O AR deve ser tratado e encaminhado à unidade centralizadora como objeto simples urgente e não automatizável, de acordo com o plano de triagem já determinado, sendo incluído em unitizadores contendo objetos dessa natureza e obedecendo aos mesmos prazos.

**2.9.1** Os AR não distribuídos, não tratados e não encaminhados no prazo devem ser considerados como resto de distribuição de objeto simples e incluídos junto com esses em relatório diário.

**2.10 Emissão de Segunda Via de AR**

**2.10.1** Onde for verificada a falta de AR no objeto, ou verificado AR danificado a ponto de prejudicar a legibilidade das informações, deve ser confeccionada segunda via do AR.

**2.10.2** Quando for solicitada emissão de 2ª via por cliente, essa deve ser emitida somente após confirmação em LOEC que o objeto postado continha o serviço adicional.



**2.10.3** Na emissão de 2º via de AR, no campo destinado à aplicação do carimbo da unidade de destino, deve ser aposto o carimbo datador, que, obrigatoriamente, deve indicar a data de entrega do objeto postado com aviso de recebimento, constante da LOEC.

### **2.11 Entrega dos ARs ao remetente**

**2.11.1** Para a distribuição domiciliar de objetos com AR e de AR ao remetente, proceder de acordo com o MANDIS 10/6 – 5.

## **3 PROCEDIMENTOS – AR DIGITAL**

**3.1** Na prestação de contas, os AR Digitais devem sofrer os mesmos controles para os AR Convencionais, conforme subitem 2.5 deste capítulo.

**3.2** Após a prestação de contas, separar os AR Digitais dos demais AR, faceá-los e encabeçá-los.

**3.3** Lançar os AR Digitais em Lista de Registro (LR) seguindo os seguintes passos:

- a) lançar no SRO o CEP de destino e o número de Recipiente;
- b) o número da etiqueta de Recipiente envelope SEDEX será lançado manualmente, excluindo-se sufixo BR;
- c) lançar, individualmente, cada um dos formulários de AR Digital em Lista de Registro (LR) por meio do SRO.

**3.3.1** Não sendo possível, por qualquer motivo, o lançamento dos formulários de AR Digital no SRO, a unidade entregadora deve efetuar a contagem e anotar a quantidade na etiqueta espelho que deve capear o amarrado, com os seguintes dizeres: **AR Digital XY** onde xy corresponde à quantidade de AR Digital que compõem o amarrado.

**3.4** Capear os AR Digitais com a LR e compor um amarrado com elástico, fitilho ou cliques. Em nenhuma hipótese deve ser utilizado grampo.

**3.5** Encaminhar o amarrado de AR Digital para o centralizador inter-regional inserido em envelope de SEDEX de Serviço.

**3.5.1** As Unidades com grande volume de AR Digital poderão utilizar caixetas para encaminhar os amarrados.

**3.6** O encaminhamento deve ocorrer diariamente, independentemente do volume de formulários existentes, juntamente com a expedição de objetos SEDEX.

**3.6.1** O Aviso de Recebimento (AR) Digital estará identificado por uma tarja contendo a menção “AR DIGITAL” em destaque, e terá controle específico.



### 3.7 Devolução de Objeto Acompanhado de Aviso de Recebimento (AR) Digital

3.7.1 Nos casos em que não se conseguiu realizar a entrega, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

a) assinalar no objeto, e no devido campo do AR, o motivo da devolução, demais anotações cabíveis (rubrica, matrícula do carteiro, etc), bem como aplicar carimbo "AO REMETENTE" no objeto, de forma a não inutilizar os códigos de barras do rótulo e do seu AR;

b) dar curso normal aos objetos que não puderem ser entregues ao destinatário, reexpedindo-os pelo fluxo operacional para a unidade responsável pela devolução ao remetente, ou repassando-os para o entregador responsável, quando o endereço para devolução pertencer a esta mesma unidade;

c) no ato da devolução ao remetente, destacar o AR do objeto solicitando do recebedor a aposição de nome legível, assinatura, número de documento de identidade e respectiva data de recebimento, tanto no AR quanto na Lista de Objetos Entregues ao Carteiro (LOEC);

d) atendendo a demanda específica dos clientes que não necessitam das imagens dos AR Digitais procedentes de objetos devolvidos ao remetente, providenciar a devolução do AR Digital juntamente com o objeto ao remetente com as devidas anotações na LOEC, conforme normas vigentes, bem como a devida baixa no Sistema de Rastreamento de Objetos (SRO);

e) devolver os AR Digitais, tanto dos objetos entregues quanto dos objetos devolvidos ao remetente, para os Centros de Digitalização, conforme MANENC 3/7-2.

\* \* \* \* \*