



IC MÓDULO 9: ENTREGA INTERNA

CAPÍTULO 2: REGRAS GERAIS DE ENTREGA INTERNA

1 OBJETOS SUJEITOS A ENTREGA INTERNA

1.1 A entrega de um objeto do serviço de malote deve ser efetuada internamente quando houver solicitação do usuário para retirá-lo na própria unidade.

1.2 A entrega de um objeto deve ser efetuada em unidade de atendimento, quando ele se enquadrar em, pelo menos, uma das seguintes situações:

- a) estiver endereçado à Caixa Postal;
- b) estiver endereçado à Posta Restante;
- c) estiver endereçado a localidade onde não exista unidade operacional instalada;
- d) estiver endereçado à localidade ou logradouro não atendido pela distribuição domiciliária;
- e) estiver endereçado à residência ou estabelecimento afastado da via pública mais de 20 metros ou situado em lugar de acesso proibido ou difícil;
- f) tiver sido postado na modalidade de Carta, Cartão e Envelope Encomenda Resposta;
- g) estiver endereçado a edifício residencial com mais de um pavimento, repartição pública, hotel ou similar, hospital ou similar, embaixada ou similar, quartel, prisão, escritório, empresa ou companhia comercial ou industrial, associação, estabelecimento escolar, religioso, bancário ou recreativo, ou qualquer outra coletividade que, não dispondo de caixa receptora não possa ser entregue ao porteiro, zelador, administrador ou pessoa destacada para esse fim, de acordo com as condições estabelecidas pela ECT;
- h) for objeto simples que:
 - I - não puder ser entregue no endereço indicado, devido à falta de local seguro e ausência do destinatário, após três tentativas de entrega, exceto se o objeto for de devolução automática ou garantida;
 - II - não puder ser entregue no endereço indicado, devido à falta de local seguro e ausência do remetente, no caso de devolução, após três tentativas de entrega.
- i) estiver endereçada à área de abrangência de unidade operacional que não executa o serviço relacionado com a entrega do objeto;
- j) estiver pré-estabelecido em contrato;



k) estiver retido em virtude de exigências legais ou regulamentares;

l) estiver sujeito ao pagamento de preços, prêmios, taxas ou multas;

m) não puder ser entregue domiciliarmente, já que sua forma, volume, peso ou dimensões não preenchem as condições regulamentares para efetivação da distribuição domiciliária, conforme MANCAT 2/2;

n) for objeto sob registro que:

I - não puder ser entregue no endereço indicado, devido à ausência do destinatário, após três tentativas de entrega, exceto se o objeto for de devolução automática ou garantida;

II - não puder ser entregue no endereço indicado, devido à ausência do remetente, no caso de devolução, após três tentativas de entrega;

III - destinado à Caixa Postal Comunitária (CPC).

2 RECEPÇÃO DOS OBJETOS NA UNIDADE DE ENTREGA

2.1 Quando da entrada na unidade de atendimento, os objetos a serem entregues internamente deverão ser carimbados no verso, de forma a possibilitar o controle dos prazos de guarda e de isenção da taxa de armazenagem, quando for o caso.

2.1.1 Excluem-se da prática de carimbação no verso:

a) os malotes do SERCA;

b) os objetos postados na modalidade de Carta, Cartão e Envelope Encomenda Resposta.

2.2 Os objetos destinados a localidades cuja distribuição será efetuada em unidades para as quais não seja previsto carimbo datador próprio deverão ser carimbados na agência subordinadora, antes do envio à unidade de entrega.

2.3 Os objetos destinados à entrega interna deverão ser organizados por ordem alfabética ou por data, quando justificar.

2.4 Todo o objeto por ser entregue internamente só poderá ser recebido mediante o pagamento dos preços previstos e o cumprimento das exigências regulamentares, quando for o caso.

2.5 A entrega interna do objeto será efetuada mediante apresentação do AVISO DE CHEGADA, se emitido, conforme o caso, e entregue ao destinatário ou ao representante devidamente autorizado.



2.5.1 No caso de retirada de objeto por representante, far-se-á necessária a apresentação de comprovação de identidade do destinatário e o documento do procurador, e respectiva procuração, ou o preenchimento dos campos próprios no respectivo AVISO DE CHEGADA com a apresentação de comprovante de identidade de ambos, salvo nos casos em que o aviso estiver com firma reconhecida.

2.6 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 o recibo e indicará o motivo da ocorrência;
- h) outra pessoa diferente da indicada como destinatário: à pessoa, desde que se comprove a transferência de responsabilidade, através do endosso no verso do Aviso de Chegada e comprovação de identidade;
- i) pessoa jurídica: ao seu representante legal, devidamente munido de documento comprobatório.

2.7 Poderá ser efetuada entrega interna em unidade operacional na hipótese de o destinatário solicitar retirar o objeto na própria unidade, no período entre as tentativas de entrega domiciliar.

2.7.1 Nesse caso a retirada do objeto far-se-á mediante apresentação de comprovação de identidade, conforme previsto no MANDIS 1/5-6.2 e 6.2.1.

3 ARMAZENAGEM

3.1 Todo e qualquer objeto, independente de sua categoria, se nacional ou internacional, na entrega ou na devolução, está sujeito às normas estabelecidas nas Regras Gerais Relativas à Armazenagem, excetuando-se os pontos mencionados nas Regras Específicas para o Reembolso Postal, Colis Postal, Petit Paquet e Impresso Internacional.

3.2 Preço de Armazenagem é a quantia paga pelo destinatário, pelo remetente ou pelos seus representantes legais, referente à guarda de objetos, a eles destinados, em unidades



operacionais da ECT.

4 REGRAS GERAIS RELATIVAS À ARMAZENAGEM

4.1 Objetos sujeitos ao pagamento de armazenagem

4.1.1 Estarão sujeitos ao pagamento do preço de armazenagem os objetos postais, nacionais ou internacionais, exceto quando se tratar de:

- a) objeto com peso igual ou inferior a quinhentos gramas;
- b) cecograma;
- c) objetos inerentes aos Serviços de Carta, Cartão Postal e Envelope Encomenda Resposta;
- d) objetos inerentes ao Serviço de Vale;
- e) objetos endereçados à Caixa Postal;
- f) objetos endereçados à Posta Restante;
- g) objetos endereçados à localidade onde não haja unidade operacional instalada;
- h) objetos endereçados a localidades cuja unidade operacional, nela instalada, não execute o serviço relacionado com o objeto;
- i) objetos endereçados a localidades ou logradouros não atingidos pela distribuição domiciliária;
- j) envelopes ENTREGA DE PASSAPORTE;
- k) objetos EMS;
- l) Reembolso Postal.

4.2 Prazo de isenção

4.2.1 Os objetos postais estarão isentos da cobrança do preço de armazenagem por um período igual ou inferior a sete dias corridos, contados a partir, inclusive, do dia seguinte à data de colocação do objeto à disposição do cliente. Na ordem de prioridades considerar-se-á a seguinte data: 1^a - de entrega de aviso; 2^a - de lançamento do objeto no formulário de entrega interna; 3^a - de aplicação do carimbo datador no verso do objeto quando este não for protocolado.

4.2.2 Se o referido prazo expirar em dia que não haja funcionamento da unidade operacional, o mesmo será prorrogado até o primeiro dia útil subsequente.



4.3 Cálculo e cobrança do preço de armazenagem

4.3.1 O preço de armazenagem será calculado em função do valor estabelecido na tarifa postal vigente à data da retirada do objeto, do seu peso e da quantidade de dias em que o mesmo ficar sob a guarda da ECT, inclusive o dia da retirada, excetuando-se o prazo de isenção. Será calculado pela seguinte fórmula:

$$PA = PT . PO . QD$$

onde:

PA = preço de armazenagem;

PT = preço estipulado na tarifa;

PO = peso do objeto em quilos (arredondando-se para um quilo a fração em grama);

QD = quantidade de dias .

4.3.2 A cobrança do preço de armazenagem será feita através de:

a) selos adesivos ou comprovantes de franqueamento, aplicados e obliterados no verso do Aviso;

b) estampas de máquinas de franquear, aplicadas no verso do Aviso;

c) recolhimento por comprovante.

4.3.2.1 Se não houver emissão de aviso ou caso o destinatário não o apresente no ato da retirada do objeto, deverá ser emitido um novo Aviso com a finalidade específica de atender ao disposto no subitem 3.3.2 deste capítulo.

4.3.3 No caso de devolução ao remetente, não será cobrado o preço de armazenagem a cargo do destinatário.

4.3.4 No caso de objetos internacionais, quando o usuário solicitar revisão dos tributos alfandegários, o intervalo de tempo para apreciação da Receita Federal não deverá ser computado para efeito de cálculo do pagamento de armazenagem.

4.4 REGRAS ESPECÍFICAS RELATIVAS À ARMAZENAGEM

4.4.1 Reembolso Postal: Todos os objetos postados através do serviço de Reembolso Postal e os cecogramas, em quaisquer circunstâncias, estarão isentos de cobrança de armazenagem.

4.4.2 Colis Postal e Impresso Internacional: O prazo de isenção para a cobrança do preço de armazenagem de colis e impresso internacional é de quinze dias corridos, contados a partir da data de colocação do objeto à disposição do cliente.



CORREIOS

MANUAL DE DISTRIBUIÇÃO E COLETA

**MÓD: 9
CAP: 2**

EMI: 31.12.2005

VIG: 31.12.2005

6

4.4.2.1 Em se tratando de colis postal será cobrado o preço de armazenagem, independentemente do limite de peso de quinhentos gramas.

* * * * *

**IC MÓDULO 9: ENTREGA INTERNA****CAPÍTULO 3: EMISSÃO DE AVISO DE CHEGADA****ANEXOS: 1 – Aviso de Chegada****2 – Aviso ~~De~~ de Chegada ~~E~~ e Notificação ~~De~~ de Recebimento ~~De~~ de Reembolso Postal****1 EMISSÃO DE AVISO DE CHEGADA**

1.1 Para cada tipo de objeto postal, deve ser extraído apenas 1 (um) Aviso de Chegada que será encaminhado ao destinatário como objeto simples e sem envelopamento.

1.1.1 Modelo de Aviso de Chegada encontra-se no Anexo 1 deste capítulo.

1.2 O Aviso de Chegada deverá ser datado com vista ao cálculo de taxa de armazenagem, quando houver.

1.3 Para os objetos listados no MANDIS 9/2-1.2 alíneas “i” a “n”, o Aviso de Chegada pode ser emitido:

a) na origem, enviado juntamente com o objeto ao destino, onde será completado seu preenchimento para envio ao destinatário;

b) no encaminhamento, quando o Centro de Distribuição Domiciliária (CDD) enviar o objeto a uma unidade de entrega interna e, simultânea e coordenadamente, fizer a entrega do aviso ao destinatário, ou ao remetente quando for o caso;

c) no destino, pela unidade de entrega interna, que o envia por meio de seus próprios encarregados da distribuição em domicílio ou por meio de um CDD.

1.3.1 Nos casos previstos nas alíneas "a" e "b", a unidade emitente deverá anotar, no envoltório do objeto, a expressão "Aviso de Chegada Emitido".

1.4 Para os objetos listados no MANDIS 9/2-1.2 alínea “m”, o Aviso de Chegada pode ser emitido:

a) na terceira tentativa de entrega, quando for o caso, se a mesma unidade for responsável tanto pela distribuição domiciliar quanto pela entrega interna;

b) após chegada do objeto à unidade de entrega interna, que o envia por meio de seus próprios encarregados da distribuição em domicílio ou por meio de um CDD.

1.5 O Aviso de Chegada deve indicar:



- a) a unidade responsável pela entrega interna do objeto e seu respectivo endereço;
- b) a número de registro do objeto, quando for o caso;
- c) a prazo durante o qual o objeto permanecerá à disposição do usuário para entrega;
 - 1 - O prazo de guarda dos objetos está descrito no Anexo 1 do capítulo 1 deste módulo.
- d) a data a partir da qual será cobrada a taxa de armazenagem, quando for o caso.

2 CASOS ESPECIAIS

2.1 Reembolso Postal

2.1.1 Quando se tratar de Reembolso Postal, o Aviso de Chegada deve ser emitido em duas vias, juntamente com a Notificação de Recebimento, conforme formulário constante no Anexo 2 deste capítulo.

2.2 Passaporte

2.2.1 Quando se tratar de passaporte deve ser emitido um segundo aviso, devendo-se fazer constar a menção: "2º aviso", decorridas setenta e duas horas da emissão do primeiro, caso o interessado não tenha comparecido à agência para retirar o passaporte.

* * * * *



IC MÓDULO 9: ENTREGA INTERNA

CAPÍTULO 5: ENTREGA DE ENCOMENDAS E MALOTES

1 ENTREGA INTERNA EM UNIDADE DE ATENDIMENTO

1.1 A encomenda deve ser entregue mediante assinatura em Lista de Distribuição Interna (LDI).

1.1.1 A emissão da LDI deve ocorrer imediatamente após o recebimento da carga, de forma a disponibilizar o objeto para o destinatário o mais cedo possível, preferencialmente a partir da abertura da unidade.

1.1.2 A baixa da LDI deve ocorrer imediatamente após a entrega.

1.2 Emitir o Aviso de Chegada conforme orientações do capítulo 3 deste módulo.

1.2.1 Caso haja a informação do número de telefone, deve ser tentado contato telefônico com o destinatário ou o remetente, no caso de objeto em devolução, no terceiro dia, contado a partir da entrada da encomenda na unidade encarregada de sua entrega.

1.2.2 Excetua-se do previsto no subitem 1.2 deste capítulo a encomenda endereçada a Posta Restante.

1.3 O malote deve ser entregue mediante assinatura:

a) em Lista de Entrega de Malote (LEM);

I - os malotes para entrega interna em unidades que não possuem CRM devem ser lançados no formulário Controle de Malote.

b) em Lista de Objetos Entregues ao Carteiro (LOEC), no caso de malotes Corporativos.

1.4 A documentação hábil para identificação do recebedor está prevista no MANDIS 1/5.

1.5 Caixa Postal

1.5.1 Encomendas e malotes somente devem ser entregues em Caixa Postal caso o número da Caixa Postal seja o único endereçamento constante no objeto.

1.5.1.1 Havendo a informação de endereço domiciliar e de Caixa Postal, prevalece o endereço domiciliar, devendo-se então observar o disposto no capítulo 2 deste módulo para certificar-se de que a encomenda ou o malote se enquadra em situação de entrega interna.

1.5.2 O encaminhamento dos objetos destinados à Caixa Postal deve ser efetuado de forma que possibilite a retirada dos mesmos, pelos assinantes, o mais cedo possível, preferencialmente, a partir da abertura da unidade.



1.5.3 O destinatário deve ser notificado por intermédio de Aviso de Chegada depositado na Caixa Postal.

1.5.4 A encomenda SEDEX 10 endereçada a Caixa Postal deve ser lançada em LDI imediatamente após sua chegada à Unidade.

1.5.4.1 Para o caso previsto no subitem 1.5.4 deste capítulo, considera-se dentro do prazo o SEDEX 10 que tenha sido lançado em LDI até às 10:00 do dia útil imediatamente posterior ao dia da postagem.

1.5.5 A entrega do objeto deve ser efetuada ao portador do Aviso de Chegada, exceto quando for objeto com serviço adicional de Mão Própria (MP).

1.5.5.1 O Aviso de Chegada do objeto entregue deve ficar em poder da unidade.

1.5.5.2 Quando for o caso de objetos sujeitos a pagamento de taxas, a entrega será feita mediante o pagamento dos valores previstos.

1.5.5.3 A identificação do receptor do objeto com serviço adicional de MP se fará conforme previsto no MANDIS 1/5-5.

1.6 Posta Restante Pedida

1.6.1 O objeto endereçado a Posta Restante deve ser entregue ao próprio destinatário, mediante comprovação de identidade e pagamento dos preços postais previstos.

1.6.2 A quantia a ser paga será convertida em selos adesivos, em comprovantes de franqueamento ou em estampas de máquina de franquear, que serão aplicados no verso do objeto e devidamente obliterados.

1.6.3 A entrega deve ser feita com discrição e, preferencialmente, sem a presença de outra pessoa. Quando o funcionário observar qualquer suspeita de coação ou constrangimento sobre o destinatário, a entrega não deve ser efetuada, nem deve ser fornecida qualquer informação sobre o objeto postal em que conste a expressão "POSTA RESTANTE".

1.6.4 Quando o objeto, mesmo de caráter urgente, estiver endereçado a Posta Restante, o nome do destinatário não poderá ser divulgado na tentativa de sua entrega.

1.6.5 O reencaminhamento do objeto assim endereçado somente pode ser feito a pedido do remetente, e desde que seja para a Posta Restante de outra unidade de atendimento.

1.7 Posta Restante Caída

1.7.1 É considerado objeto caído em Posta Restante aquele que se enquadrar em, pelo menos, uma das seguintes situações:

a) estiver endereçado a localidade onde não exista unidade operacional instalada, ou se essa não executa o serviço relacionado com o objeto;



b) estiver endereçado a localidade ou logradouro não atingidos pela distribuição domiciliária;

c) estiver endereçado a residência ou estabelecimento situado em lugar de acesso proibido ou difícil;

d) estiver endereçado a residência ou estabelecimento conforme listado no MANDIS 10/2-2.2, que não possa ser entregue ao porteiro, zelador, administrador ou pessoa destacada para esse fim, de acordo com as condições estabelecidas pela ECT.

e) seja encomenda sem devolução automática e que sofreu as tentativas de entrega domiciliar previstas, conforme anexos do capítulo 04, módulo 10 deste manual.

2 ENTREGA INTERNA EM UNIDADE OPERACIONAL

2.1 Considerações Gerais

2.1.1 Pode ocorrer entrega de objetos em unidade operacional nas seguintes situações:

a) quando, no período entre as tentativas de entrega domiciliar o destinatário se apresentar na unidade para receber o objeto;

b) quando, no período entre as tentativas de entrega domiciliar em devolução o remetente se apresentar na unidade para receber o objeto;

c) quando o cliente de malote solicitar a retirada do objeto na unidade;

d) quando o malote, por força de contrato, for endereçado à unidade.

2.1.2 A entrega de objetos em unidade operacional deve ser feita em área para esse fim determinada, que não permita o acesso de clientes ou seus prepostos à área de tratamento de objetos.

2.1.3 Deve ser designado empregado para fazer a entrega das encomendas e malotes, sem vinculá-lo exclusivamente a essa atividade.

2.2 Entrega de Encomendas

2.2.1 A encomenda deve ser entregue mediante assinatura em LDI.

2.2.1.1 A baixa da LDI deve ocorrer imediatamente após a entrega.

2.2.2 A documentação hábil para identificação do recebedor está prevista no MANDIS 1/5.

2.3 Entrega de Malotes

2.3.1 O malote deve ser entregue mediante recibo, conforme subitens 1.2 e 1.3 deste capítulo.

* * * * *



IC MÓDULO 9: ENTREGA INTERNA

CAPÍTULO 6: ENTREGA DE SEDEX A COBRAR E REEMBOLSO POSTAL

1 ENTREGA DE SEDEX A COBRAR AO DESTINATÁRIO

1.1 Emitir o Aviso de Chegada conforme orientações do capítulo 3 deste módulo.

1.1.1 Caso haja a informação do número de telefone, no terceiro dia contado a partir da entrada da encomenda na unidade encarregada de sua entrega deverá ser tentado contato telefônico com o destinatário.

1.1.1.1 Excetuam-se do previsto no subitem 1.1.1 deste capítulo os SEDEX a Cobrar endereçados à Posta Restante.

1.2 Deverá ser solicitada a identificação do portador do Aviso de Chegada, efetuando-se a entrega do SEDEX a Cobrar somente ao próprio destinatário ou a seu representante legal, mediante o pagamento do valor correspondente ao serviço.

1.2.1 A identificação do recebedor se fará conforme previsto no MANDIS 1/5-5.

1.3 O SEDEX a Cobrar deve ser entregue mediante assinatura em Lista de Distribuição Interna (LDI).

1.3.1 A baixa da LDI deve ocorrer imediatamente após a entrega.

1.4 No mesmo dia da entrega deve ser encaminhado o Vale de Serviço SEDEX correspondente.

1.4.1 Caso o Vale não tenha sido emitido na origem, emití-lo segundo os procedimentos próprios.

1.4.2 No Vale deverá ser indicado o número da encomenda respectiva e na LDI deve ser mencionado o número do Vale.

1.5 Para o SEDEX a Cobrar destinado à Caixa Postal, observar os procedimentos previstos no MANDIS 9/5-1.5.

1.6 Para o SEDEX a Cobrar destinado à Posta Restante, observar os procedimentos previstos no MANDIS.9/5-1.6.

* * * * *