



IC MÓDULO 10: ENTREGA EXTERNA

CAPÍTULO 4: ENTREGA DE ENCOMENDAS EM DOMICÍLIO

ANEXOS: 1 – Encomenda PAC

2 – Encomenda Expressa – Modalidade SEDEX

3 – Encomenda Expressa – Modalidade SEDEX 10

4 – Encomenda Expressa – Modalidade e-SEDEX

5 – Encomenda Expressa – Modalidade SEDEX Hoje

1 ASPECTOS GERAIS

1.1 A distribuição domiciliária das encomendas será realizada:

- a) pelo Centro de Entrega de Encomendas, onde houver;
- b) pelos CDD e Agência com distribuição, na localidade em que não houver CEE.

1.2 Para a distribuição domiciliária de encomendas, devem ser observados os seguintes aspectos:

- a) a modalidade SEDEX 10 tem prioridade sobre qualquer outra;
- b) o serviço de encomenda PAC tem prioridade sobre os demais serviços não-expressos, conforme previsto no MANCAT 6/8 Anexo 9 subitem 4.1;
- c) poderão ser efetuadas até três tentativas de entrega domiciliária:

I - a 1ª tentativa de entrega domiciliar deve ocorrer no mesmo dia de chegada da encomenda na Unidade de distribuição, conforme os horários limites definidos para cada modalidade de encomenda;

II - a segunda e a terceira tentativas, quando houver, devem seguir os procedimentos relativos a cada modalidade de encomenda, conforme os anexos deste capítulo.

1.3 Em cada tentativa sem sucesso, deixar o formulário “Aviso de Tentativa de Entrega/Coleta”, devidamente preenchido, onde constarão informações quanto a:

- a) horário de funcionamento e telefone de contato da Unidade responsável pela distribuição domiciliar do objeto;
- b) data e horário da tentativa efetuada;
- c) data e faixa de horário da próxima tentativa, quando houver;



- d) devolução do objeto, quando for o caso;
- e) encaminhamento para entrega interna, quando for o caso.

1.3.1 O modelo do Aviso de Tentativa de Entrega/Coleta pode ser encontrado na página da APLAN, na intranet.

1.3.2 Quando a mesma Unidade for responsável tanto pela distribuição domiciliar quanto pela entrega interna, conforme MANDIS 9/3-1.4 alínea "a", na terceira tentativa não será deixado o "Aviso de Tentativa de Entrega/Coleta", mas sim o "Aviso de Chegada", caso a encomenda não tenha devolução automática.

1.4 A Unidade deve dispor de declaração pertinente, no caso de condomínio ou edifício, residencial ou comercial, onde não seja permitida a entrada do carteiro.

1.4.1 Cópia da declaração deve ser anexada aos documentos do distrito correspondente.

2 PROCEDIMENTOS ANTERIORES À SAÍDA DO CARTEIRO

2.1 O Carteiro deve comunicar ao chefe ou ao supervisor de operações a sua saída para o distrito.

2.1.1 Antes da liberação do Carteiro o chefe ou o supervisor de operações deve verificar:

- a) se foram realizadas todas as pesquisas de endereçamento nos objetos mal endereçados (MD);
- b) se há resíduo na mesa do Carteiro, exceto os objetos que receberam anotação prévia e não saíram para a distribuição;
- c) se o Carteiro organizou sua posição de trabalho;
- d) a boa apresentação pessoal, a correta utilização do uniforme, do Equipamento de Proteção Individual (EPI) e do crachá pelo Carteiro.

3 PROCEDIMENTOS DE ENTREGA DOMICILIAR

3.1 Carregar os veículos respeitando a ordem inversa de entrega.

3.1.1 O Carteiro motorizado deve preencher diariamente o Formulário FW0116 / 09 - Ficha de Serviço Diário de Veículos, constante na Lista de Formulários Eletrônicos, no momento da saída para a distribuição e assim que retornar à unidade.

3.2 Os envelopes, caso sejam entregues por veículo leve, exceto moto, devem ser colocados em caixetas CTA-04, para facilitar o manuseio e evitar o extravio.



3.3 Iniciar o circuito de entrega respeitando o itinerário estabelecido para o dia e o Plano de Dobras, se for o caso.

3.4 Adotar os procedimentos de cada modalidade de encomenda descritos nos anexos deste capítulo.

3.4.1 Em caso de não entrega, anotar:

a) na encomenda, no lado do remetente:

I - a sigla correspondente ao motivo de “não entrega” do objeto, conforme prescrito no anexo 1 do capítulo 2 deste módulo;

II - a data e o horário da tentativa de entrega;

III - a rubrica do carteiro.

b) na LOEC, por extenso, o motivo de “não entrega” do objeto.

3.4.1.1 Em todos os objetos e na LOEC deve estar legivelmente anotada a razão da não entrega.

3.4.1.2 Nos objetos anotados com os motivos “Mudou-se”, “Falecido” e “Desconhecido” deve ser mencionado o nome do responsável pela informação.

3.5 Preencher os campos do Aviso de Recebimento (AR) ou do AR Digital.

3.5.1 Atentar para as informações do recebedor (nome legível, assinatura e documento de identidade).

3.6 Observar os procedimentos relativos à entrega de objeto com serviço adicional de Mão Própria, conforme prescrito no MANDIS 1/5-5.

3.7 Os objetos em devolução, para reintegração ao fluxo postal, devem ser recolhidos e anotados diariamente.

3.8 Anotar, a cada ponto de parada, nos campos apropriados do formulário FW0116 - Ficha de Serviço Diário de Veículos (FSDV) a quilometragem constante no hodômetro do veículo.

3.8.1 Modelo do FSDV encontra-se disponível na lista de formulários eletrônicos.

3.9 Retornar à Unidade após certificar-se de que todos os pontos previstos no itinerário foram visitados.



4 GENERALIDADES

4.1 O Carteiro deve manter a apresentação pessoal durante toda a percorrida, com a correta utilização do uniforme, Equipamento de Proteção Individual (EPI) e o crachá.

4.2 O Carteiro deve apresentar postura preventiva (observação do ambiente, alteração do cotidiano, posturas e atitudes suspeitas e terrenos perigosos ou acidentados, etc), objetivando manter a sua integridade física.

4.3 Nos endereços onde a existência de animais ofereça risco à integridade física do Carteiro, deve ser comunicado ao gerente da unidade para providências pertinentes, conforme segue:

a) verificar, de imediato, a necessidade de suspensão da entrega;

b) realizar contato com o responsável pelo animal, solicitando providências que garantam a segurança do Carteiro. Caso o problema persista, deve ser emitida e entregue carta aos envolvidos informando a suspensão da entrega e o motivo.

4.4 Visando melhorar o conhecimento e para manter uma boa integração dentro das Unidades de Distribuição, recomenda-se que, ao retornarem de suas férias, os Carteiros sejam alocados em outros Distritos.

* * * * *