# MÓDULO 2: ATIVIDADES INTERNAS

# CAPÍTULO 3: TRATAMENTO DE OBJETOS MD, ME E EM DEVOLUÇÃO

**ANEXOS: 1 - Fluxo do Subprocesso Tratamento de Objetos MD, ME e em Devolução**

**2 - Regras Gerais para Tratamento de Objetos MD, ME e em Devolução**

1. **ATRIBUTOS DO SUBPROCESSO**
   1. Objetivo: preparar a carga e a unidade para as atividades internas.
   2. Abrangência: unidades de distribuição.
   3. Gestor: Departamento de Coleta e Distribuição - DEDIS.
   4. Fornecedores: unidades de distribuição.
   5. Clientes: unidades de distribuição.
   6. Periodicidade: diária.
   7. Duração: variável.
   8. Vínculo com a Cadeia de Valor: N2 - Realizar entrega.
2. **DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO**
   1. **Procedimentos da equipe designada**
      1. Separar os objetos conforme o caso:
3. Mal Endereçado - MD;
4. Mal Encaminhado - ME;
5. devolução física;
6. devolução eletrônica (CEDO).

**Nota:** a separação dos objetos poderá ocorrer em qualquer fase do processo interno e, quando possível, antes da saída para a distribuição.

* + 1. Realizar a pesquisa de endereçamento dos objetos MD, esgotando todas as possibilidades de identificação do destino correto.

**Nota 1:** o tratamento dos objetos MD deverá ser realizado de forma a possibilitar a tentativa de entrega no dia.

**Nota 2:** no caso de encomendas a unidade deverá fazer contato telefônico com o destinatário, quando possível.

* + - 1. Repassar o objeto ao distrito responsável, caso pertença à área de abrangência da unidade, ou disponibilizar para expedição à unidade correta.
    1. Aplicar os seguintes carimbos, conforme o caso:

1. MD;

**Nota 1:** em caso de grande volume de objetos com CEP genérico, aplicar o carimbo de informação ao cliente e proceder a triagem por logradouro**.**

**Nota 2:** deverá ser anotado o CEP correto (contendo 8 dígitos)eo CEP original deverá ser inutilizado com um traço horizontal, de forma que continue possibilitando a sua leitura.

1. ME;
2. motivos de devolução (se esses não estiverem pré-impressos no objeto);
3. “AO REMETENTE” (próximo aos dados do destinatário);

**Nota:** o AR Digital deve receber as mesmas anotações e carimbos previstos para o objeto que o acompanha.

1. datador (para identificar a unidade responsável pela anotação/carimbação);
2. carimbo personalizado (nome e matrícula do responsável pela tentativa de entrega).

**Nota 1:** no caso de não haver carimbo personalizado deve-se apor a matrícula do responsável pela tentativa de entrega.

**Nota 2:** nosobjetos com devolução eletrônica (CEDO), não será necessária a aplicação de carimbos.

**Nota 3:** os modelos de carimbos estão disponíveis no anexo 2 deste capítulo.

* + 1. Redirecionar os telegramas identificados como MD à unidade correta via SGM.
    2. Lançar no SRO encomendas, telegramas e remessas expressas identificados como MD/ME.
    3. Lançar no SGPD a quantidade de objetos (simples e qualificados) identificados como MD/ME.
    4. Tratar os malotes ME/MD nas pendências do SIGMA.

**Nota:** o Manifesto de Irregularidade deverá ser anexado ao malote MD antes da sua devolução.

* + 1. Triar e expedir os objetos de acordo com o plano de triagem definido.

**Nota 1:** caso haja rotina de troca de carga entre unidades, expedir os objetos ME/MD diretamente para a unidade de destino.

**Nota 2:** as encomendas e demais objetos expressos devem ser, obrigatoriamente, expedidos no SRO.

* + 1. Encaminhar os objetos na próxima linha de transporte disponível.
    2. Triar os objetos com previsão de devolução eletrônica por motivo de não entrega.
       1. Lançar as informações no CEDO até o dia útil seguinte à tentativa de entrega.
    3. Tratar os objetos sujeitos a refugo, observando o constante no MANDIS 9.

**\* \* \* \* \***