**ANEXO 2: REGRAS GERAIS PARA ENTREGA DOMICILIÁRIA DE OBJETOS POSTAIS**

1. **REGRAS GERAIS**
   1. A entrega externa em domicílio será garantida quando atendidas as condições previstas na Portaria MCOM nº 2.729 de 28 de maio de 2021.
   2. Os empregados responsáveis pela entrega devem adotar postura preventiva e seguir os procedimentos para entrega segura previstos no MANSEG 3/3.
   3. A entrega de objetos qualificados deverá ser feita com o uso do *smartphone*, sempre que possível, devendo a LOEC impressa ser utilizada somente em situações contingenciais.
      1. A unidade poderá gerar uma via da LOEC impressa no caso de clientes que recebem grande quantidade de objetos e exigem a conferência exaustiva no momento da entrega, devendo a baixa ser feita via SRO móvel no ponto de entrega.
   4. No retorno à unidade, o responsável pela entrega deverá comunicar ao gestor:
2. qualquer irregularidade que tenha impedido a retirada da mala de algum DA;
3. sobre os endereços onde a existência de animais ofereça risco à sua integridade física.
   * 1. O gestor deverá:
4. realizar contato com o responsável nos endereços indicados e solicitar a adoção de providências que garantam a integridade física e a segurança do responsável pela entrega;
5. verificar, de imediato, a necessidade de suspensão da entrega;
6. emitir e entregar carta a todos os envolvidos informando a suspensão da entrega e o motivo, caso o problema persista.
   1. As encomendas (exceto Correios Mini Envios) deverão ser entregues, mediante assinatura, a qualquer pessoa adulta, que se apresente para recebê-las no endereço indicado.
   2. A encomenda não poderá ser aberta pelo destinatário, antes do seu recebimento, exceto quando houver previsão contratual, conforme MANCAT 16/3 Anexo 2.
   3. As encomendas poderão ser entregues também:
7. no endereço do vizinho, quando expressamente autorizado pelo remetente no rótulo de endereçamento;
8. em Caixa de Correio Inteligente (CCI);
9. em *locker*.
   1. Em caso de não entrega, deve-se anotar no objeto, próximo aos dados do destinatário, a data e a sigla correspondente ao motivo da não entrega, conforme abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Sigla** | **Motivo** |
| A | destinatário ausente |
| I | endereço insuficiente |
| N | não existe o número indicado |
| F | falecido |
| M | destinatário mudou-se |
| R | objeto recusado |
| D | destinatário desconhecido |

* + 1. Quando o motivo for “ausente”, anotar nas encomendas o horário e o número da tentativa de entrega.
    2. Quando o motivo for “endereço insuficiente”, deve-se especificar qual informação está faltando para identificar o local de entrega.
    3. Quando o motivo for “falecido”, “mudou-se”, “recusado” ou “desconhecido”, anotar o nome e pelo menos um sobrenome de quem prestou a informação.

**Nota:** caso a pessoa que prestou a informação se recuse a informar o nome, deverá ser anotado no objeto e nos demais documentos que o acompanham (AR, protocolo de entrega etc.) “NEGOU IDENTIFICAR-SE.

* + - 1. Considerar como exceção, os casos de pessoas jurídicas onde a informação de “Mudou-se” esteja afixada em cartaz e não haja pessoas no endereço para prestar a informação.
    1. Em caso de não entrega, o Aviso de Tentativa de Entrega/Coleta deverá ser deixado no endereço indicado, quando previsto para o serviço.

**Nota:** o modelo do aviso está disponível na página de formulários eletrônicos da intranet/cs.

* 1. Os objetos não entregues deverão ser encaminhados para entrega interna ou devolvidos ao remetente, conforme previsto para cada serviço ou em contrato.
  2. No caso de entrega com lista impressa devem ser feitas as seguintes anotações:

1. para objetos entregues:
2. nome e pelo menos um sobrenome do recebedor, de forma legível;
3. solicitar ao recebedor assinatura e, para objetos cuja modalidade assim exija, o número do documento de identificação;
4. o horário real da entrega, para serviços que exigem a informação.
5. para objetos não entregues:
6. o motivo da não entrega;
7. o horário da tentativa, caso o motivo seja “ausente”;
8. o nome e pelo menos um sobrenome de quem prestar informação em caso de “Falecido”, “Mudou-se”, “Recusado” e “Desconhecido”. Considerar como exceção, os casos de pessoas jurídicas onde a informação de “Mudou-se” esteja afixada em cartaz e não haja pessoas no endereço para prestar a informação.
   1. Nos objetos devolvidos ao responsável pela entrega para reintegração ao fluxo postal, deverão ser anotados o motivo da devolução e o responsável pela informação (porteiro, síndico ou pessoa encarregada pelo recebimento.
      1. No caso de pontos de entrega com quantidade considerável de objetos em devolução, deverá ser solicitado ao responsável que anote nos objetos o motivo da devolução, a data e seu nome.
   2. Não é necessário solicitar assinatura do recebedor na entrega de objetos qualificados dos segmentos de mensagem e *marketing* direto sem serviço adicional que assim o exija.
      1. Os objetos devem ter tratamento de qualificado, dispensando-se apenas a assinatura do recebedor.
      2. Os objetos poderão ser deixados na caixa receptora de correspondência do local, ou na falta dessa, em local seguro, ou entregues ao porteiro.
      3. Na impossibilidade de entrega do objeto registrado, por não haver local seguro para ser deixado ou por se tratar de objeto embaraçoso que dificulte o seu depósito na caixa de correspondência, o responsável pela entrega deverá chamar um recebedor no ponto de entrega.
      4. O responsável pela entrega deve anotar na LOEC, sem abreviaturas, a informação “Entregue” e o horário da entrega, para controle e posterior baixa no SRO.
   3. **Objetos com Etiquetas Duplicadas**
      1. O objeto com etiqueta duplicada deverá sair para entrega acompanhado do formulário de Registro de Entrega/Tentativa de Entrega de Objeto Duplicado, disponível na página de formulários eletrônicos.

**Nota:** o formulário substitui a LOEC, já que os objetos em duplicidade não poderão ser lançados no SRO.

* + 1. Após a entrega, a unidade deverá arquivar o formulário e registrar as informações no sistema GNC (Gerenciamento de Não Conformidades) para posterior faturamento, quando se tratar de clientes com contrato.

**Nota 1:** para verificar se o cliente possui contrato com os Correios, conferir se consta na etiqueta de registro do objeto o número do contrato.

* + 1. No caso de não entrega, após as tentativas previstas, o objeto deverá ser encaminhado para entrega interna acompanhado do respectivo formulário.
    2. No caso de não realização da entrega interna e decorrido o prazo de guarda, o objeto deverá ser devolvido ao remetente acompanhado do respectivo formulário.
  1. **Objetos com Serviço Adicional de Mão Própria - MP**
     1. Quando endereçado a menores, o objeto para entrega ao próprio destinatário somente poderá ser entregue aos seus representantes legais (pais, tutores ou curadores), sendo que, neste caso, os documentos exigidos são os seguintes:

1. pais: Certidão de Nascimento do menor e documento de identificação do recebedor;
2. tutor: sentença judicial e documento de identificação do recebedor;
3. curador: Certidão do Cartório de Registro ou sentença judicial e documento de identificação do recebedor.
   * + 1. O responsável pela entrega deverá anotar, após o nome legível do recebedor, o número do registro e o órgão emissor do documento de identificação, bem como o caráter de sua representação: pai, tutor, curador.
       2. Quando o objeto estiver acompanhado de Aviso de Recebimento, deverão ser apostas nesse as mesmas anotações.
     1. Nas situações em que o destinatário estiver fisicamente impossibilitado de assinar, a entrega poderá ser feita ao destinatário, mediante a presença de uma testemunha identificada, que assinará o recibo e indicará o motivo da ocorrência.
     2. Quando o destinatário for pessoa não alfabetizada a entrega de objetos MP poderá ocorrer das seguintes formas:
4. a pessoa devidamente autorizada mediante procuração pública. O representante do destinatário assinará a lista de entrega, na qual deverá ser anotado o número do seu documento de identificação e o órgão emissor, bem como os dados da procuração (identificação do cartório, livro e folhas onde está registrada a procuração);
5. a terceiro, a pedido do destinatário, mediante assinatura a rogo, na presença de duas testemunhas. O representante assinará a lista de entrega, na qual deverá ser anotado o número do seu documento de identificação, o órgão emissor e a expressão “a rogo”. Outras duas pessoas também deverão assinar a lista de entrega, na condição de testemunhas, anotando também os dados de seus respectivos documentos de identificação (número e órgão emissor);
6. ao próprio destinatário mediante aposição de sua impressão datiloscópica na lista de entrega. O responsável pela distribuição anotará na lista de entrega o número do documento de identificação do destinatário e o órgão emissor e coletará sua impressão datiloscópica também na lista de entrega.
   * 1. Quando endereçado a pessoa interditada o objeto somente poderá ser entregue ao seu representante legal (curador), sendo que, neste caso, os documentos exigidos são os previstos no subitem 1.14.1 deste anexo.
     2. Quando o destinatário for pessoa falecida a entrega de objetos poderá ser feita ao cônjuge ou inventariante, mediante comprovação.
     3. Quando o destinatário for interno em estabelecimento penal ou de saúde, a entrega do objeto poderá ser feita à pessoa indicada pela direção da instituição, mediante endosso do destinatário.
   1. **Objetos com Serviço Adicional de Devolução de Documentos**
      1. O responsável pela entrega deverá:
7. observar se estão afixados na encomenda o aviso com instruções sobre o serviço de Devolução de Documento, o documento especificado e o envelope registrado pré-endereçado para devolução do documento;
8. observar as instruções contidas no aviso;
9. abrir o envelope na presença do recebedor;
10. destacar o documento, quando for o caso;
11. solicitar ao recebedor da encomenda que assine o documento a ser devolvido;
12. inserir o documento no envelope registrado pré-endereçado.

**Nota:** não há necessidade de o recebedor conferir o conteúdo da encomenda, exceto em caso de contratos especiais, quando houver orientação expressa no aviso.

* 1. O gestor deverá realizar o acompanhamento dos distritos quando identificadas:

1. baixa produtividade na entrega externa;
2. baixa efetividade na entrega externa;
3. alto índice de reclamações de clientes;
4. necessidade de ajustes da percorrida.

**Nota:** o acompanhamento pode ser realizado com base dos dados disponíveis nos sistemas, quando utilizado o *smartphone*, ou de forma presencial.

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