



Documentação Técnica e Funcional do API/WS - Fale Conosco

Endereço: Portal de APP: <https://apps.correios.com.br/componentes/home/index.html>

API/WS Fale Conosco: <https://cws.correios.com.br/pedidoInformacaoWS/pedidoInformacaoService/pedidoInformacaoWS?wsdl>

LOGIN/SENHA: Utilizar o cadastrado pelo cliente no IdCorreios

Método: CadastrarPIComContrato

Parâmetros de Entrada:					
Informação:	TAG	Obrigatório	Tipo de Dados	Exemplo:	Dados Aceitado
Número do Contrato:	<contrato>?</contrato>	Sim	String	<contrato>9912356455</contrato>	Número do Contrato utilizado na postagem do objeto em questão, com 10 posições.
Número do Cartão de Postagem:	<cartao>?</cartao>	Sim	String	<cartao>0069639280</cartao>	Número do Cartão de Postagem utilizado na postagem do objeto em questão, com 10 posições.
DDD + Telefone Contato:	<telefone>?</telefone>	Não	String	<telefone>6121419119</telefone>	DDD+Telefone para contato, com 10 posições.
Código da etiqueta/Código do Rastreamento:	<codigoObjeto>?R</codigoObjeto>	Sim	String	<codigoObjeto>LS273524715BR</codigoObjeto>	Código da etiqueta/rastreamento do objeto em questão, com 13 posições (duas letras iniciais, nove números e duas letras finais igual a BR).
e-mail para Contato:	<emailResposta>?</emailResposta>	Sim	String	<emailResposta>carlosantos@correios.com.br</emailResposta>	e-mail para contato, com formatação de e-mail válida, pois caso seja necessário contato com o cliente, receberá a resposta por esse e-mail.
Nome do Destinatário da Remessa/Encomenda:	<nomeDestinatario>?</nomeDestinatario>	Sim	String	<nomeDestinatario>Teste Carlos Logistica</nomeDestinatario>	Nome do destinatário da remessa/encomenda.
Código da Reclamação/Motivo da Reclamação:	<codigoMotivoReclamacao>?</codigoMotivoReclamacao>	Sim	String	<codigoMotivoReclamacao>132</codigoMotivoReclamacao>	Código do Motivo da reclamação, conforme tabela anexo.
Tipo de Embalagem utilizada na postagem:	<tipoEmbalagem>?</tipoEmbalagem>	Sim	String	<tipoEmbalagem>C</tipoEmbalagem>	Tipo de embalagem, aceita-se a letra "C" igual a Caixa, ou "E" igual a Envelope.
Tipo de Manifestação:	<tipoManifestacao>?</tipoManifestacao>	Não	String	<tipoManifestacao>R</tipoManifestacao>	Tipo de Manifestação, aceita-se a letra "I" Solicitação de ressarcimento, ou "R" Reclamação, caso não seja preenchido o microserviço automaticamente identificará como sendo "I" Solicitação de Ressarcimento.

Parâmetros de Retorno:					
Tipo: I - Registro com Sucesso (Aberto para apuração):	TAG	Obrigatório	Tipo de Dados	Exemplo:	Observação:
Número do Lote (Controle):	<numeroLote>?</numeroLote>	Sim	String	<numeroLote>16276716</numeroLote>	Toda vez que o código de retorno for igual a "0" e existir "número de pi", será registrado uma manifestação para os parâmetros de entrada informado, com situação "Aberta-com sucesso", para apuração posterior/interna dos Correios.
Data do Registro da manifestação:	<dataHoraCadastro>?</dataHoraCadastro>	Sim	String	<dataHoraCadastro>22/07/2019 10:01:00</dataHoraCadastro>	
Código da Etiqueta/ Código Rastreamento:	<codigoObjeto>?</codigoObjeto>	Sim	String	<codigoObjeto>LS273524715BR</codigoObjeto>	
Número de Protocolo da Manifestação:	<numeroPi>?</numeroPi>	Sim	String	<numeroPi>110586920</numeroPi>	
Código de Retorno:	<codigoRetorno>?</codigoRetorno>	Sim	String	<codigoRetorno>0</codigoRetorno>	
Descrição do Retorno:	<descricaoRetorno>?</descricaoRetorno>	Sim	String	<descricaoRetorno>Prezado Cliente, sua reclamação foi registrada com sucesso.</descricaoRetorno>	

Tipo: II - Registro com Sucesso (Fechado e com Resposta Conclusiva):	TAG	Obrigatório	Tipo de Dados	Exemplo:	Observação:
Número do Lote (Controle):	<numeroLote>?</numeroLote>	Sim	String	<numeroLote>16276716</numeroLote>	Toda vez que o código de retorno for diferente de "0" e existir "número de pi", será registrado uma manifestação para os parâmetros de entrada informado, com situação "Fechada-com resposta imediata ao cliente", podendo ser posteriormente reativada.
Data do Registro da manifestação:	<dataHoraCadastro>?</dataHoraCadastro>	Sim	String	<dataHoraCadastro>22/07/2019 10:01:00</dataHoraCadastro>	
Código da Etiqueta/ Código Rastreamento:	<codigoObjeto>?</codigoObjeto>	Sim	String	<codigoObjeto>LS273524715BR</codigoObjeto>	
Número de Protocolo da Manifestação:	<numeroPi>?</numeroPi>	Sim	String	<numeroPi>110586920</numeroPi>	
Código de Retorno:	<codigoRetorno>?</codigoRetorno>	Sim	String	<codigoRetorno>900</codigoRetorno>	
Descrição do Retorno:	<descricaoRetorno>?</descricaoRetorno>	Sim	String	<descricaoRetorno>Prezado Cliente, já existe uma reclamação registrada para objeto informado.</descricaoRetorno>	

Tipo: III - Código de Erro (Não Registrada):	TAG	Obrigatório	Tipo de Dados	Exemplo:	Observação:
Código de Retorno:	<codigoRetorno>?</codigoRetorno>	Sim	String	<codigoRetorno>125</codigoRetorno>	Toda vez que o código de retorno for diferente de "0" e não existir "número de pi", será informado que tem algo de errado nos parâmetros de entrada informado, ou que existe alguma intermitência do microserviço.
Descrição do Retorno:	<descricaoRetorno>?</descricaoRetorno>	Sim	String	<descricaoRetorno>Prezado Cliente, o número do contrato informado não corresponde ao da postagem do objeto.</descricaoRetorno>	



Motivos de Reclamação Utilizados Pelo API/WS Fale com os Correios - Externo

Motivos de Reclamação:					
Código do Motivo da Reclamação	Descrição do Motivo da Reclamação (Atual)	Descrição do Motivo da Reclamação (Antigo)	Em uso	Em uso captação	Regras de Negócio:
132	Remessa/Objeto postal entregue em local divergente	Objeto Entregue Indevidamente	S	S	Motivo para se manifestar quando uma remessa/objeto apresenta situação no SRO de entregue, porém, após o prazo de entrega do objeto o destinatário alega não ter recebido a remessa/objeto.
133	Remessa/Objeto postal violada	Correspondência Violada	S	S	Motivo para se manifestar quando uma remessa/objeto apresenta situação no SRO, que indica a violação, ou quando o remetente/destinatário recebeu a remessa/objeto, porém, alega alguma violação na embalagem.
134	Remessa/Objeto postal avariada/danificada	Conteúdo Avariado	S	S	Motivo para se manifestar quando uma remessa/objeto apresenta situação no SRO, que indica avaria, ou quando o remetente/destinatário recebeu a remessa/objeto, porém, alega alguma avaria na embalagem.
135	Remessa/Objeto postal entregue com atraso	Objeto Entregue com Atraso	S	S	Motivo para se manifestar quando uma remessa/objeto apresenta situação SRO de entregue e o remetente/destinatário alega ter recebido fora do prazo previsto de entrega.
136	Remessa/Objeto postal devolvida indevidamente	Objeto Devolvido Indevidamente	S	S	Motivo para se manifestar quando uma remessa/objeto apresenta situação SRO de entregue/distribuído na origem, ou evidências de que o objeto está sendo devolvido de forma indevida.
141	Não recebimento do pedido de confirmação	Não recebimento do pedido de confirmação	S	S	Motivo para se manifestar quando um telegrama foi emitido com a necessidade de recebimento de pedido de confirmação, porém, o cliente alega não ter recebido o "pedido de confirmação" da entrega.
142	Remetente não recebeu o pedido de cópia	Remetente não recebeu o pedido de cópia	S	S	Motivo para se manifestar quando um telegrama foi emitido com a necessidade de recebimento do pedido de cópia, porém, o cliente alega não ter recebido a "Cópia do Telegrama".
148	Remetente não recebeu o AR	Remetente não recebeu o AR	S	S	Motivo para se manifestar quando uma remessa/objeto apresenta postagem com AR (Aviso de Recebimento), porém, o cliente alega não ter recebido o Aviso de recebimento após a prestação de serviço da entrega do objeto.
211	Remessa/Objeto postal não entregue	Destinatário Não Recebeu a Correspondência	S	S	Motivo para se manifestar quando uma remessa/objeto não apresenta situação SRO conclusiva de entrega e após o prazo previsto de entrega, o remetente/destinatário alega não ter recebido a remessa/objeto.
240	AR Digital - Imagem não disponível	AR Digital - Imagem não disponível	S	S	Motivo para se manifestar quando uma remessa/objeto apresenta postagem com AR Digital (Aviso de Recebimento Digital), porém, após o prazo de entrega do objeto e o prazo da disponibilização da imagem, o cliente alega não ter recebido a Imagem do Aviso de Recebimento.
310	Entrega em Caixa de Correio Inteligente	Entrega em Caixa de Correio Inteligente	N	N	Não se aplica
313	Postagem cancelada a pedido do remetente	Postagem cancelada a pedido do remetente	N	N	Não se aplica
316	Destinatário Ausente - Contestar Informação	Destinatário Ausente - Contestar Informação	N	N	Não se aplica



Código de Retorno do API/WS Fale com os Correios - Externo

1) Registro de manifestação:

a. Mensagem: "Sua manifestação foi registrada com sucesso";

i. Regra de Negócio: Código de Retorno igual a "0" (zero), com número de protocolo;

Código de Retorno:	Mensagem	Registrou:	Situação:	Retornou do Sistema	E-mail de Confirmação:
0	Prezado Cliente, sua reclamação foi registrada com sucesso.	Sim	Aberto para apuração	API/WS Fale Conosco	Não

b. Mensagem: "Sua manifestação foi registrada e finalizada";

i. Regra de Negócio: Código de Retorno diferente de "0" (zero), com número de protocolo;

Código de Retorno:	Mensagem	Registrou:	Situação:	Retornou do Sistema	E-mail de Confirmação:
520	Prezado Cliente, o objeto ainda está dentro do prazo previsto para entrega. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.	Sim	Fechado com resposta conclusiva conforme motivo questionado pelo cliente. (Contabilizando o atendimento de 1º nível "Resolutividade")	API/WS Fale Conosco	Não
530	Prezado Cliente, a entrega, 1ª tentativa de entrega ou a disponibilização do objeto para retirada ocorreu dentro do prazo previsto de entrega. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
531	Prezado Cliente, o objeto em questão não se encontra com situação de entregue, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
532	Prezado Cliente, o objeto em questão não se encontra com situação de entregue, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
534	Prezado Cliente, o objeto está aguardando retirada na agência, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
535	Prezado Cliente, não existe confirmação da devolução do objeto ao remetente, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento de objetos. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
537	Prezado Cliente, o objeto encontra-se dentro do prazo previsto de entrega, conforme sistema calculador de preços e prazos. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
543	Prezado Cliente, o objeto em questão não se encontra com situação de entregue, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
544	Prezado Cliente, o objeto encontra-se dentro do prazo previsto de entrega, conforme sistema calculador de preços e prazos. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
546	Prezado Cliente, o objeto teve sua entrega realizada, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento de objetos. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
547	Prezado Cliente, o objeto em questão não se encontra com situação de entregue, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
548	Prezado Cliente, o objeto está aguardando retirada na agência, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
549	Prezado Cliente, não existe confirmação da devolução do objeto ao remetente, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento de objetos. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
562	Prezado Cliente, o objeto em questão não possui evidência de postagem cancelada a pedido do remetente. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
564	Prezado cliente, o prazo máximo para registro desta reclamação (30 dias, contados da "Data da entrega" ou "Data prevista de entrega", o que ocorrer primeiro) encontra-se expirado.				
567	Prezado Cliente, o objeto em questão não se encontra com situação de entregue, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				

c. Mensagem: "Sua manifestação não foi registrada";

i. Regra de Negócio: Código de Retorno diferente de "0" (zero), sem número de protocolo;

Código de Retorno:	Mensagem	Registrou:	Situação:	Retornou do Sistema	E-mail de confirmação
1	Prezado Cliente, o nosso sistema não possui dados sobre o objeto informado. Por favor tente novamente mais tarde. Se o objeto foi postado recentemente, é possível que seus eventos não tenham ingressados no banco de dados. Verifique se o código digitado está correto (formato: AA123456789XX). As informações sobre os objetos ficarão disponíveis por até 180 dias após a data de postagem.	Não	Não foi registrado manifestação	API/WS Fale Conosco	Não
4	Prezado Cliente, dados informados não encontrados na base dos Correios.				
5	Número do PI não informado				
6	Número do PI inválido				
11	Formato da data de postagem incorreto. Formato deve ser DDMMAAAA				
12	Dado de endereçamento inválido				
13	Motivo contém mais de 2000 caracteres				
20	Observação contém mais de 2000 caracteres				
30	CPF/CNPJ não informado				
31	CPF/CNPJ inválido				
32	Nome não informado				
50	Número do Protocolo não informado.				
51	Número de Protocolo não pertence ao usuário				
55	Prezado Cliente, o objeto não pertence ao contrato/cartão de postagem informado.				
56	Protocolo informado não se encontra respondido				
60	Idtkt não informado				
61	Idtkt inválido				
64	CPF/CNPJ não pertence ao protocolo				
66	Motivo da reclassificação igual ao motivo atual				
121	Prezado Cliente, o número do contrato não existe na base de dados dos Correios.				
122	Prezado Cliente, o objeto não pertence ao contrato/cartão de postagem informado.				
124	Prezado Cliente, o número do contrato/cartão de postagem não foi informado.				
125	Prezado Cliente, o número do contrato informado não corresponde ao da postagem do objeto.				
126	Prezado Cliente, o número do cartão de postagem informado não corresponde ao da postagem do objeto.				
140	Prezado Cliente, senha não informada.				
145	Prezado Cliente, idCorreios inexistente.				
240	Prezado Cliente, e-mail para resposta não informado.				
241	Prezado Cliente, e-mail não está no formato correto.				
250	Prezado Cliente, código do objeto não informado.				
260	Prezado Cliente, código do motivo da reclamação não informado.				
261	Prezado Cliente, código do motivo da reclamação fora do formato.				
262	Prezado Cliente, não é permitido o registro desta reclamação/motivo via Webservice ou Correios Mobile.				
271	Prezado Cliente, formato do código do objeto fora do formato "XX999999999XX".				
272	Prezado Cliente, não é permitido o registro de Pedido de Informação para objetos/serviço internacionais, por este canal.				
280	Prezado Cliente, tipo de embalagem não informado.				
281	Prezado Cliente, tipo de embalagem inválido.				
290	Tipo da consulta não informado				
291	Tipo de consulta inválido				
300	Parâmetro <protocoloLote> incorreto para o tipo de consulta				
301	Prezado Cliente, nome do destinatário não informado.				
510	Prezado cliente, o prazo máximo para registro desta reclamação (90 dias, contados da "Data da entrega" ou "Data prevista de entrega", o que ocorrer primeiro), encontra-se expirado.				
511	O protocolo está fora do prazo para reativação.				
513	Observação/Motivo da reativação não informado.				
536	Prezado Cliente, o objeto em questão não se encontra com situação de entregue, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
538	Prezado Cliente, a devolução do Aviso de Recebimento AR encontra-se dentro do prazo previsto, razão pela qual não é possível o registro da reclamação pelo motivo selecionado.				
539	Prezado Cliente, a disponibilização da Imagem do AR Digital encontra-se dentro do prazo previsto, razão pela qual não é possível o registro da reclamação pelo motivo selecionado.				
540	Prezado Cliente, código de serviço do objeto não localizado, razão pela qual, neste momento, não é possível o registro da reclamação pelo motivo selecionado. Caso o problema persista, gentileza contatar a Central de Atendimento dos Correios - CAC.				
541	Prezado cliente, o motivo de reclamação selecionado não gera registro de pedido de informação.				
545	Prezado Cliente, o objeto em questão não se encontra com situação que possibilite a reclamação por esse motivo, conforme dados disponíveis no sistema de rastreamento do objeto. O prazo para reativar esta manifestação é de 30 (trinta) dias, contados a partir desta data.				
560	Prezado cliente, o motivo de reclamação selecionado não gera registro de pedido de informação.				
561	Prezado Cliente, a disponibilização da Imagem do AR Digital encontra-se dentro do prazo previsto, razão pela qual não é possível o registro da reclamação pelo motivo selecionado.				
563	Prezado Cliente, código de serviço do objeto não localizado, razão pela qual, neste momento, não é possível o registro da reclamação pelo motivo selecionado. Caso o problema persista, gentileza contatar a Central de Atendimento dos Correios - CAC.				