 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão de Infraestrutura
	Título do Documento:	Expedição de documentos

## Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5.	RESPONSABILIDADES.....	3
6.	REGRAS BÁSICAS.....	4
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	8
8.	ANEXOS.....	8
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	8

### 1.OBJETIVO

Esta norma tem o objetivo de estabelecer regras para a gestão da informação documental no que se refere ao recebimento, triagem, circulação, expedição e envio de correspondências por meio de serviços de motoboy das empresas do Grupo CPFL, em âmbito Nacional e Internacional.

### 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Esta norma é aplicável à CPFL Energia e a todas as suas controladas diretas e/ou indiretas ("Grupo CPFL") excetuadas as empresas com modelo de gestão e governança próprio.

#### 2.2. Área

Todas as áreas contidas nas empresas citadas no item 2.1.

### 3.DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos nesta norma envolvem as seguintes definições:


#### SSS

Gerência de Serviços Administrativos.

#### ECT

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Responsável pela tramitação das correspondências em todo o território nacional e pelo envio ao exterior. Os Preços e Tarifas

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17917	Instrução	1.3	Maria Rita Morari Mendes	30/12/2021	1 de 8

 <b>CPFL</b> <b>ENERGIA</b> <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão de Infraestrutura
	Título do Documento:	Expedição de documentos

de Serviços Postais são estabelecidos pela ECT, válidos em todo território nacional e variam de acordo com a faixa de peso (gramas), localidade e o tipo de serviço.

### **CORRESPONDÊNCIA INTERNA**

Instrumento utilizado para o intercâmbio de informações entre pessoas e/ou órgãos no âmbito do Grupo CPFL.

### **CORRESPONDÊNCIA EXTERNA**

Instrumento utilizado para o intercâmbio de informações entre as empresas do Grupo CPFL e demais empresas parceiras ou não (pessoas físicas e jurídicas).

### **EXPEDIÇÃO**

Local físico, existente na SEDE da Holding em Campinas – SP, SEDE da RGE SUL em São Leopoldo - RS, utilizado para recebimento, envio, triagem, preparação e circulação de correspondências internas e externas das empresas do Grupo CPFL.

### **VAI-DEM**


Envelope padrão para circulação interna, reutilizável, com campos pré-impressos.

### **POSTAGEM DE CORRESPONDÊNCIAS**

As formas mais comuns de postagem nas agências da ECT são:

a) Carta Simples	Envio de documentos simples, não possui registro, por isso não é rastreável. Peso máximo de até 500 gramas por objeto. O prazo de entrega pode ser consultado no link a seguir: <a href="http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/">http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/</a>
b) Carta Registrada	Envio de documento registrado. Peso máximo de até 500 gramas por objeto. Documento de comprovação de postagem - AR. O prazo de entrega pode ser consultado no link a seguir: <a href="http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/">http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/</a>
c) Sedex Simples	Envio de encomendas/ documentos e cargas fracionadas até 30 quilos, medindo no máximo 1,20m <sup>2</sup> por 1,20m <sup>2</sup> a nível nacional e é rastreável – AR. O prazo de entrega pode ser consultado no link a seguir: <a href="http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/">http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/</a>
d) Sedex 10	Envio de encomendas/ documentos e cargas fracionadas até 30 quilos, medindo 1,20m <sup>2</sup> por 1,20m <sup>2</sup> a nível nacional com entrega até as 10:00 hs do dia útil seguinte. É rastreável. *Sujeito a restrição em algumas localidades. A disponibilidade deverá ser consultada no link a seguir: <a href="http://www.buscacep.correios.com.br/sistemas/encomendas/disponibilidade_sedex10.cfm">http://www.buscacep.correios.com.br/sistemas/encomendas/disponibilidade_sedex10.cfm</a>
e) PAC	Serviço de encomenda de linha econômica para o envio exclusivo de mercadoria. Permite a rastreabilidade desde a postagem até a entrega. O prazo de entrega pode ser consultado no link a seguir: <a href="http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/">http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/</a>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17917	Instrução	1.3	Maria Rita Morari Mendes	30/12/2021	2 de 8

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão de Infraestrutura
	Título do Documento:	Expedição de documentos

f) EMS	Envio de encomendas/documentos internacionais. Permite a rastreabilidade. Variáveis de acordo com o país de destino. O prazo de entrega pode ser consultado no link a seguir: <a href="http://www2.correios.com.br/sistemas/efi/consulta/precos/default.cfm">http://www2.correios.com.br/sistemas/efi/consulta/precos/default.cfm</a>
g) Serviço adicional: Aviso de Recebimento (AR)	Permite comprovar ao remetente, a entrega ao destinatário, o qual deve ser postado sob registro (carta registrada, Sedex e Sedex10). Com prazo de devolução em até quinze dias úteis.
h) Telegrama	São mensagens urgentes e confidenciais transmitidas pela internet ou por outro meio eletrônico para o local em que a mensagem será impressa e auto envelopada para entrega no endereço do destinatário. O prazo previsto de entrega pode ser consultado no link a seguir: <a href="https://www.correios.com.br/para-voce/consultas-e-solicitacoes/precos-eprazos/servicos-nacionais_pasta/telegrama-nacional">https://www.correios.com.br/para-voce/consultas-e-solicitacoes/precos-eprazos/servicos-nacionais_pasta/telegrama-nacional</a>
i). Logística reversa.	O serviço de remessa de documentos e mercadorias em devolução, sem ônus ao remetente, para serem entregues exclusivamente no endereço indicado pelo cliente, podendo ser uma localidade diferente do endereço de sua sede. A coleta é realizada no endereço indicado pelo cliente. A solicitação deve ser realizada pelo cliente a expedição.

### SERVIÇO DE MOTOBOY

Refere-se a serviços prestados por uma empresa contratada de entregas de encomendas rápidas, por meio de moto ou carro de acordo com a necessidade do cliente.

## 4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Principais documentos e regulamentações relacionados com esta norma:


- Política Anticorrupção – nº 16027;
- Código de Ética e Conduta Empresarial da CPFL Energia;
- GED 17055 – Medidas Disciplinares e Ressarcimento de Danos;

## 5.RESPONSABILIDADES

### 5.1. A cargo do SSS:

Identificar as necessidades de serviços que serão utilizados;  
 Elaborar escopo de contratação da ECT com base no histórico de serviços anteriores;  
 Emitir requisição e contratar o serviço junto à ESC,  
 Realizar o monitoramento dos serviços prestados da contratada;  
 Gerir e disponibilizar orçamento;  
 Gerir o contrato corporativo e especificações técnicas;  
 Elaborar e revisar a norma da expedição;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17917	Instrução	1.3	Maria Rita Morari Mendes	30/12/2021	3 de 8

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão de Infraestrutura
	Título do Documento:	Expedição de documentos

Elaborar o contrato.

## 5.2. A cargo da ESC:

Elaborar o contrato.

## 5.3. A cargo da Expedição:

Operacionalizar a expedição;

Cumprir a norma da expedição;

Realizar o pagamento do fornecedor;

Verificar e acompanhar o serviço prestado pelo ECT de acordo com contrato firmado;

Disponibilizar informações de volumetria ao SSS.

## 6. REGRAS BÁSICAS

É vedada a utilização de quaisquer tipos de serviços para fins particulares.

A Expedição não tem autorização para abrir nenhum tipo de correspondência.

## HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

### EXPEDIÇÃO RGE SUL

8:00 às 11:00hrs.

Pode haver exceção áreas: Jurídica, DRSA, Regulatório e Presidência.

### EXPEDIÇÃO SEDE CAMPINAS

08:30 às 10:00

13:30 às 15:00

## 6.1 CORRESPONDÊNCIAS INTERNAS

O envio de correspondência interna deve ser exclusivo para envio entre as pessoas e/ou órgãos das empresas do Grupo CPFL referente assuntos relacionado as atividades da empresa.


A entrega das correspondências internas deve ser efetuada somente pela Expedição para pessoas previamente designadas pelas áreas.

As correspondências que estiverem com Sigla do Órgão, Logradouro, Localidade e Remetente errado ou faltante serão devolvidas ao remetente para retificação ou complementação.

## 6.2 BENEFÍCIOS

### EXPEDIÇÃO SEDE CAMPINAS

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17917	Instrução	1.3	Maria Rita Morari Mendes	30/12/2021	4 de 8

 <b>CPFL</b> <b>ENERGIA</b> <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão de Infraestrutura
	Título do Documento:	Expedição de documentos

Os benefícios de colaboradores alocados na Sede serão encaminhados através do RH para a Expedição, e os colaboradores serão previamente informados para fazerem a retirada dentro do horário de atendimento da Expedição.

Os Colaboradores que são alocados em outras unidades, receberão através de sedex ou carta registrada.

Os benefícios recebidos ficarão disponíveis na expedição pelo prazo de até 30 dias, após esse período serão devolvidos ao RH.

### **EXPEDIÇÃO RGE SUL**

Os benefícios de colaboradores serão enviados através de cartas registradas ou sedex.

### **6.3 CORRESPONDÊNCIAS EXTERNAS**

Não é permitida o envio de cartas / encomendas não comerciais (particulares).

Não é permitida a utilização pelos colaboradores do endereço da empresa para recebimento de correspondências particulares.

Não é permitida a entrega de objetos por fornecedores diretamente na expedição, ou seja, a área responsável deve recepcionar os itens, fazer a triagem, embalagem e enviar para a expedição o item pronto para a postagem.

### **6.4 PORTARIAS**

Toda correspondência externa destinada à Empresa para qualquer fim, contendo qualquer tipo de documento, com destino a algum órgão ou a um colaborador via portador (pessoas físicas e jurídicas), deverá ser recebida somente pela recepção.

A recepção devolverá ao portador a correspondência que não conter o destinatário ou órgão responsável da CPFL.

As portarias deverão registrar a correspondência e chamar imediatamente a pessoa destinatária para retirada. Caso a pessoa ou área responsável não possa retirar no momento um funcionário da expedição irá retirar todos os dias pela manhã.

Havendo necessidade de protocolo, este somente poderá ser dado pelo remetente.


As portarias não estão autorizadas a abrir correspondências.

### **SEDE CAMPINAS**

Serão recebidas somente nas portarias Principal e portaria Quatro, a recepção irá receber o documento e registrar em um caderno de registros devolverá ao portador a correspondência que não conter o destinatário ou órgão responsável da CPFL.

### **RGE SUL**

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17917	Instrução	1.3	Maria Rita Morari Mendes	30/12/2021	5 de 8

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão de Infraestrutura
	Título do Documento:	Expedição de documentos

A recepção irá receber o documento e registrar em um caderno de registros devolverá ao portador a correspondência que não conter o destinatário ou órgão responsável da CPFL.

## 6.5 RECEBIMENTO DE CORRESPONDÊNCIAS

As correspondências recebidas através da ECT, que não estiverem devidamente endereçadas com nome completo ou sigla do órgão, serão devolvidas pela expedição ao remetente, exceto documentos do Poder Judiciário, Delegacia de polícia, Promotorias, Prefeituras, Receita Federal, Secretaria da Fazenda, CETESB, PROCON, ANATEL, ARSESP, ELETROBRAS e ANEEL os quais serão enviadas às diretorias responsáveis para identificação. Caso não identificadas, serão devolvidas ao remetente.

Correspondências entregues através da ECT serão recebidas exclusivamente pela Expedição, com os devidos controles e protocolos.

É de responsabilidade da área fazer a devolução para a Expedição quando receber uma correspondência que não faz parte de sua tratativa para que o registro possa ser alterado e encaminhado à área correta.

## 6.6 POSTAGEM DE CORRESPONDÊNCIAS

Utiliza-se o sistema Portal Postal para realizar as postagens de todas as correspondências:

<https://portalpostal.com.br/v2/extra/login?returnUrl=%2Fapp%2Fpostagens%2Fpesquisa>


O usuário deverá abrir chamado no Portal de Serviços para solicitar login (Infraestrutura Administrativa, Expedição, Envio de Correspondências). Assim que o acesso for concedido o usuário receberá os dados para login e material de apoio para realizar a postagem. Será necessário anexar uma planilha ao sistema com as informações solicitadas. Após a postagem no sistema levar a correspondência e imprimir uma lista de postagem para expedição.

A Expedição irá receber a correspondência pronta para o envio, a embalagem, envelope, ou caixa, é de inteira responsabilidade do colaborador. Devem obrigatoriamente estar preenchida de forma legível, com os dados do remetente e destinatário. E a forma de lacração do envelope/ caixa deve proceder somente com o uso de material de colagem, sendo assim, não é permitido a utilização de grampos e clips.

A postagem de qualquer mercadoria sujeita a tributação, deve ser acompanhada da respectiva nota fiscal, afixada na parte externa da encomenda. O remetente, quando desprovido de nota fiscal, deve preencher o formulário de Declaração de Conteúdo que também deverá ser afixado na parte externa da encomenda. Exemplo anexo.

Quando a correspondência for declarada com valor, postados sob registro, para fins de ressarcimento em caso de extravio ou espoliação. O serviço prevê a indenização, proporcional ao dano (parcial ou total) do conteúdo. Deve-se solicitar o VALOR DECLARADO na abertura do chamado, com o limite previsto para ressarcimento de até R\$10.000,00.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17917	Instrução	1.3	Maria Rita Morari Mendes	30/12/2021	6 de 8

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão de Infraestrutura
	Título do Documento:	Expedição de documentos

As correspondências que possuírem aviso de recebimento (AR), deverão seguir com ele devidamente preenchido, com endereço completo de Remetente, Destinatário e Área (para o retorno), caso não possuir a AR para o preenchimento, favor verificar com a Assistente de Departamento, ou Guarda Mirim.

As postagens são de uso estritamente profissional, itens particulares não podem ser enviados.

## 6.7 MALOTES

O malote é uma saca para envio de envelopes e encomendas de pequeno porte, entre unidades da CPFL. Encomendas maiores ou de valores devem ser enviadas através de Sedex ou Pac.

O envelope vai e vêm, deve obrigatoriamente estar preenchido de forma legível com os dados do remetente e destinatário, sendo o nome completo, órgão e cidade de locação.

Não é permitida a circulação de itens de valores dentro malotes tais como benefícios enviados pelo RH ou encomendas de TI. Recomenda-se a utilização de carta registrada (para casos de envelopes) ou Sedex.

Em casos de envio de itens que possam se espalhar dentro do malote recomenda-se o envio em uma embalagem própria a fim de não danificar os outros documentos. Ex: toner de impressoras.

## 6.8 SERVIÇOS DE MOTOBOY


Este serviço:

- possui um raio de cobertura definido em contrato;
- somente deve ser usado para fins corporativos;
- deve ser solicitado via abertura de chamado no portal de serviços.

Os documentos deverão seguir para a expedição com endereço completo de destinatário, remetente e pessoa responsável pelo recebimento, além do número do chamado na correspondência.

Em casos de extrema urgência, entrar em contato com a expedição para verificar a disponibilidade de motoboy extra (o prazo de atendimento é definido em contrato)

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17917	Instrução	1.3	Maria Rita Morari Mendes	30/12/2021	7 de 8

 <b>CPFL</b> <b>ENERGIA</b> <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão de Infraestrutura
	Título do Documento:	Expedição de documentos

## 7.CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

## 8.ANEXOS

Não aplicável

## 9.REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Infra	Serviços Administrativos	Ana Carolina Peregrino

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Versão Inicial	Não aplicável	Documento em versão inicial
1.1	27/08/2012	Atualização dos processos
1.2	29/10/2019	Atualização dos processos
1.3	01/04/2021	Atualização dos processos
1.4	07/12/2021	Atualização dos processos

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17917	Instrução	1.3	Maria Rita Morari Mendes	30/12/2021	8 de 8