

# Script Reclamação Exportação/Importação

Data da última atualização: **04/09/2024**

## SUMÁRIO

### ORIENTAÇÕES GERAIS

### RECLAMAÇÃO EXPORTAÇÃO

### CÓDIGO DO REGISTRO

### DADOS REMETENTE INTERNACIONAL

### DADOS DO DESTINATÁRIO

### DADOS DA POSTAGEM

### SOLICITAÇÃO INTERNACIONAL

### RECLAMAÇÃO IMPORTAÇÃO

### PROCEDIMENTO PARA ENCOMENDAS EM DEVOLUÇÃO

### CÓDIGO DO REGISTRO

### DADOS REMETENTE INTERNACIONAL

### DADOS DO DESTINATÁRIO

### DADOS DA POSTAGEM

### SOLICITAÇÃO INTERNACIONAL

## **ORIENTAÇÕES GERAIS**

- Sempre que houver necessidade de registrar uma Reclamação Exportação/Importação, orientar o cliente a utilizar o site dos Correios: <https://www2.correios.com.br/sistemas/falecomoscorreios/default.cfm> adotando os seguintes procedimentos:
  - Verificar se o cliente possui acesso à internet e e-mail para contato;
  - Informar das vantagens de realizar o registro via internet (maior rapidez no registro do atendimento; comodidade e praticidade no registro; disponibilidade 24 horas por dia, todos os dias; etc);
- Caso o cliente não tenha interesse em realizar o procedimento pelo site dos Correios, prosseguir com o atendimento através de nossos sistemas internos.

## **Atenção!**

O **registro de manifestação** é permitido para clientes com idade a partir de 18 anos. Caso o cliente tenha idade abaixo de 18, não poderá ser registrada a manifestação. Portanto, o operador deverá perguntar se o cliente possui 18 anos ou mais para prosseguir com o registro da manifestação.

- <Os critérios utilizados para registro das manifestações encontram-se nos Termos de Uso do Fale Conosco: <https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco/app/index.php>
- A fiscalização alfandegária é um processo rotineiro e obrigatório para todas as remessas postais internacionais, sob a responsabilidade das autoridades alfandegárias de cada país, os Correios não tem prerrogativa em relação aos procedimentos adotados pelos órgãos aduaneiros.
- No Brasil a Receita Federal, a seu critério, poderá determinar o encaminhamento da carga para fiscalização em Centros Internacionais distintos conforme previsto no primeiro parágrafo do artigo 12 do decreto 1789 de 1996 da autoridade aduaneira.
- Quando uma encomenda postada para o exterior é devolvida ao remetente, não é permitido o reenvio com o mesmo código de registro de objeto. Nesses casos, o remetente deverá efetuar uma nova postagem com o devido pagamento.
- Nos casos de devolução indevida por parte dos Correios, o remetente poderá solicitar o recebimento dos valores pagos na postagem por meio do registro da Reclamação.
- **Suspensão de Entrega para objeto de exportação:** somente poderá ser solicitada pelo cliente de contrato ou pessoa por ele autorizada por meio do portal dos Correios na opção "Suspende Entrega", desde que o objeto ainda não tenha sido expedido ao exterior.
- Para as encomendas Correios Packet (**importação**), excepcionalmente a solicitação é realizada pelo gestor comercial/ACOMEX.
- Quanto à reclamação de cliente que solicitou a suspensão de entrega, mas mesmo assim o objeto foi entregue, ele deverá ser informado que a suspensão de entrega está condicionada à viabilidade operacional dos Correios.
- Para os casos que não estão relacionados neste Script, registrar reclamação para objeto com registro e manifestações para os demais.
- Caso o sistema não gere o número do protocolo confirmar a abertura da Reclamação Importação/Exportação conforme **Script Consulta Manifestações Internacional**.
- O operador deverá verificar o motivo da reclamação do cliente e acessar o sistema Fale Conosco (Gerenciador de Conteúdo>Sistema Nacionais>Fale Conosco – Registro - Objeto Postal Internacional)

# Gerenciador de Conteúdo da CAC

Sistemas nacionais	Sistemas Internacionais
Achados e Perdidos	
Agências	
Abrangência Sedex10/12/Hoje	
CEP	
Denúncia	
Disque Coleta	
Fale Conosco - consultas	
Fale Conosco - Registro	
Preços e Prazos	

A CAC não deverá registrar reclamação no link sinalizado abaixo:

<http://faleconosco/rtc/default.cfm>

• **Captação Manifestações Internacionais** **NOVO**

## RECLAMAÇÃO EXPORTAÇÃO

<O prazo máximo para abertura de reclamação é de 90 (noventa) dias, contados da data prevista para entrega, para objetos postados no Brasil>

[SUMÁRIO](#)

### CÓDIGO DE REGISTRO

- Inserir o código do registro do objeto, sempre com **13 dígitos** alfanuméricos (Exemplo: RQ123456789BR). Nos casos do sistema não validar o número de registro do objeto, confirmar os dados com o cliente para verificar a correta identificação do código;
- Após a inserção do código de registro do objeto, clicar na tecla "TAB".
- O sistema exibirá os demais campos do formulário.
- Solicitar ao cliente e inserir, no formulário, os dados que não forem apresentados automaticamente pelo sistema;

[SUMÁRIO](#)

### DADOS DO REMETENTE

⇒ Nome completo

<Anotar o nome completo do remetente, evitando abreviações. Em caso de empresa, anotar o nome completo da empresa.>

- Quando o remetente for pessoa física e o registro for solicitado pelo representante do mesmo, anotar no mesmo campo o nome da pessoa que está registrando a reclamação;

## **Nacionalidade**

<Selecionar a opção “Brasileira” ou “Estrangeira” de acordo com a nacionalidade informada pelo cliente.>

- Se a opção escolhida for “Brasileira”, preencher o campo CPF/CNPJ.
- Se a opção escolhida for “Estrangeira”, preencher o campo Passaporte.

### **⇒ CPF/CNPJ**

<Selecionar a opção “CPF/CNPJ” e anotar o número do CPF, se o cliente for pessoa física, ou número do CNPJ se for pessoa jurídica.>

### **⇒ Passaporte**

<Selecionar a opção “Passaporte” e anotar o número do Passaporte do cliente.>

- É obrigatória a disponibilização de um CPF/CNPJ válido para abertura da reclamação de objeto postado no Brasil, com destino internacional;
- O CPF/CNPJ deverá ser do Remetente.

### **⇒ CEP**

<Para os casos de **Exportação**, anotar o número do CEP do endereço do remetente>

- Clicar na tecla "TAB".
- O sistema trará os dados do endereço.
- Os campos “Cidade” e “UF” serão preenchidos automaticamente no momento da informação do CEP;
- Apenas nos casos em que a inserção do CEP não traga esses campos, essas informações deverão ser inseridas.
- Solicitar que o cliente confirme o endereço;
- Caso o cliente informe que o logradouro é diferente da informação trazida pelo sistema, alertar o cliente da incorreção e fazer a consulta através do logradouro, a fim de identificar o CEP correto.
- Caso o CEP seja inválido, os campos permanecerão em branco, nesse caso confirmar com o cliente o número do CEP. Se necessário, consultar o CEP no Gerenciador de Conteúdo da CAC (Sistemas>Nacionais>CEP).
- Não esquecer de preencher corretamente o Número, Complemento e Bairro separadamente nos campos indicados no formulário.

### **⇒ E-MAIL**

<Solicitar ao cliente um e-mail para contato>

- Caso o cliente não possua ou não queira informar, inserir no campo específico o seguinte endereço eletrônico - [naotem@correios.com.br](mailto:naotem@correios.com.br) e orientá-lo que neste caso o andamento de sua reclamação poderá ser acompanhada no Portal dos Correios [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br), acessando a área Fale Conosco > Registro de Manifestações > Acompanhar Manifestação ou por meio da CAC. Não será necessário retirar esse e-mail do formulário. Poderá ser incluído posteriormente um e-mail válido, quando o cliente solicitar.
- Anotar correta e cuidadosamente o e-mail do cliente, pois esse dado é fundamental para o contato com o cliente.
- No momento da abertura da reclamação poderá ser informado apenas **1 (um) e-mail** no campo do formulário.

⇒ **TELEFONE**

<Anotar o número do DDD e do telefone fixo e/ou celular, de acordo com o informado pelo cliente.>

[SUMÁRIO](#)

**DADOS DO DESTINATÁRIO**

-

<Registrar cuidadosamente os dados a serem inseridos, pois qualquer dado errado pode dificultar ou até impossibilitar a apuração e a emissão da resposta da Reclamação>

⇒ **NOME COMPLETO**

<Anotar o nome completo do destinatário, evitando abreviações>

- Em caso de empresa, anotar o nome completo da empresa.

⇒ **CEP**

<O CEP do destinatário não é obrigatório em caso de objetos postados no Brasil>

- Anotar o CEP correspondente ao endereço do destinatário;
- Caso o cliente não possua o cep do destinatário, inserir 00 no campo correspondente;
- Não esquecer de preencher corretamente o Endereço, Número, Complemento, Bairro, Cidade, UF, e País, separadamente nos campos indicados no formulário;
- Anotar o nome do país de destino do objeto postado.

⇒ **TELEFONE**

<Anotar o número do DDD e do telefone fixo e/ou celular, de acordo com o informado pelo cliente>

[SUMÁRIO](#)

## **DADOS DA POSTAGEM**

### **⇒ EMBALAGEM**

<Selecionar o tipo da embalagem utilizada para o acondicionamento do objeto>

### **⇒ PESO (GRAMAS)**

<Inserir a informação e prosseguir com o atendimento>

### **⇒ PREÇO**

<Inserir a informação e prosseguir com o atendimento>

### **⇒ VALOR DECLARADO**

Inserir a informação no respectivo campo. Se o cliente não informar, inserir o valor “00”.

### **⇒ AVISO DE RECEBIMENTO**

<Selecionar a opção “Sim” se o remetente solicitou esse serviço e “Não” caso não tenha solicitado>

[SUMÁRIO](#)

## **SOLICITAÇÃO INTERNACIONAL**

### **⇒ Tipo de Serviço**

Selecionar a opção de acordo com a modalidade do serviço:

- **Documento Internacional Standard:** Documento registrado cuja etiqueta inicia-se pela letra “R”, com exceção da “RE”, e final BR;
- **Documento Internacional Expresso:** Documento cuja etiqueta inicia-se pela letra “E”, com exceção de “ED” e “EM”, e final BR;
- **Exporta Fácil Expresso:** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “E”, com exceção de “ED” e “EM”, e final BR;
- **Exporta Fácil Econômico:** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “R”, com exceção da “RE”, e final BR;
- **Exporta Fácil Standard:** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “C” e final BR;
- **Telegrama Internacional:** Produto cuja etiqueta inicia-se pela letra “M” e final BR.

### **Atenção!**

Para telegrama captado via internet com etiqueta iniciada com a letra “M” mas com final **diferente** de BR, consultar código no SGM e se localizado alterar as letras finais para “BR” para prosseguir com o registro.

### **⇒ Motivo da Reclamação**

Selecionar o motivo da reclamação de acordo com as opções descritas a seguir:

- **Conteúdo avariado:** quando, no momento da entrega ao destinatário ou devolução ao remetente, o objeto apresenta dano parcial ou total do seu conteúdo.
- **Correspondência violada:** quando, no momento da entrega ao destinatário ou devolução ao remetente, o objeto apresenta subtração de todo ou parte do conteúdo.
- **Remessa/Objeto Postal não entregue:** quando não consta, no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO, informação de entrega ou devolução ao remetente após o prazo previsto de entrega de objeto rastreável, ou se constar no SRO, informação de objeto não localizado.
- **Remessa/objeto postal devolvido indevidamente:** situação em que o objeto é devolvido ao remetente sem que haja, documentadas no rastreamento do objeto, as tentativas de entrega ou prazo de guarda previstos, ou formulário postal indicando o motivo da devolução, principalmente para os objetos não rastreáveis.
- **Objeto entregue com atraso** situação em que o objeto, segundo informação do SRO, tem efetivamente sua primeira tentativa de entrega realizada ou disponibilização do objeto ao cliente fora do prazo previsto, conforme a modalidade do serviço.
- **Remessa/Objeto postal entregue em local divergente:** quando o objeto constar como entregue, segundo informação do SRO, e o destinatário não o recebeu.
- **Remetente não recebeu Aviso de Recebimento - AR:** quando é constatada a não entrega do AR ao remetente.
- **Objeto não saiu do Brasil:** quando o objeto de exportação ainda não foi expedido ao exterior, num período superior ao prazo estimado de entrega.
- **Devolução requerida pelo remetente:** situação em que o remetente deseja solicitar a devolução do objeto, interrompendo o fluxo postal, sendo cabível o pedido apenas se o objeto ainda não tiver sido expedido ao exterior.

Classificar corretamente o motivo da reclamação:

- Para os motivos **Conteúdo avariado** ou **Correspondência violada**, é necessária a indicação do peso (gramas).
- Caso o cliente não disponha da informação, inserir o valor "00".

⇒ **CONTEÚDO**

<Anotar o conteúdo enviado, conforme informado pelo cliente>

<Informar ao cliente o número do protocolo>

**Sua manifestação foi registrada com SUCESSO!**

Caro(a) [REDACTED]

Agradecemos seu contato. Ele contribui para que continuemos aprimorando nossos serviços. Em breve, responderemos sua solicitação.

Por favor, anote o número do seu protocolo: **134035796**,  
referente ao objeto:  
**EB092206405BR**

**Dados de sua manifestação**

Mensagem enviada por: [REDACTED]  
Para: Correios  
Data: Quinta-feira, 17/12/2020

Atenciosamente, Central de Atendimento dos Correios

[Cadastrar nova manifestação](#)

## [SUMÁRIO](#)

### [RECLAMAÇÃO-IMPORTAÇÃO](#)

- Para objetos postados no exterior, os prazos seguem o disposto na Convenção Postal da União Postal Universal (UPU) e no Acordo Padrão EMS, que determinam prazo máximo de reclamação de até 120 dias para o serviço EMS e de até 180 dias para o restante das modalidades de serviço de importação, ambos contados a partir da data de postagem do objeto.
- Para objetos Packet, antes de iniciar o registro da reclamação o operador deverá verificar se existe uma reclamação registrada pois para a modalidade o sistema permite o registro de duas Reclamações uma vez que tanto o remetente (Operador Logístico) quanto o destinatário, têm direito ao registro.
  - **Se houver:** consultar se a reclamação se refere ao mesmo solicitante (remetente/destinatário);
  - **Sendo mesmo solicitante:** seguir os procedimentos descritos em [Script Consulta Manifestação Internacional](#).
  - **Sendo solicitante diferente:** Informar ao cliente que há uma reclamação registrada e verificar se ele deseja registrar outra manifestação.
- Caso o cliente solicite a informação do nome do recebedor de objetos internacionais, a solicitação será atendida pelas CINTs. O nome do recebedor só será informado se o endereço de entrega do objeto for o mesmo endereço descrito na reclamação. Caso o cliente solicite mais informações, ele deve ser



orientado a contatar o remetente para que a situação do objeto seja verificada junto ao correio de origem.

- Utilizar os procedimentos a seguir para cliente que seja destinatário de objeto internacional e não exista informação no SRO:
  - Orientar o cliente a contatar o remetente, responsável legal pelo objeto segundo normas postais, para que a situação do objeto seja verificada junto ao correio de origem.
  - Os Correios não possui acesso a qualquer informação a respeito do transporte do objeto até o Brasil, já que essa é uma atribuição do correio de origem.
  - A abertura da reclamação não será possível nessas circunstâncias.
- Caso o cliente já tenha contatado o remetente, havendo a informação de recebimento do objeto no Brasil no SRO, e queira informações do correio brasileiro, oferecer a abertura da Reclamação Importação:
  - Verificar se o cliente tem todos os dados necessários para a abertura da reclamação;
  - Caso o cliente tenha os dados, oferecer a abertura da reclamação.
  - Caso o cliente não consiga os dados do remetente, poderá ser aceita reclamação, entretanto, deve se incluir um caracter no campo “nome do remetente”, contudo o país de origem é uma informação obrigatória.
- Em caso da impossibilidade da abertura de Reclamação Importação **pelo motivo código de registro inválido**, para os objetos relacionados abaixo, havendo evento no SRO para o objeto e caso haja insistência por parte do cliente, é permitida a abertura do Registro Manifestação.
  - **Leve Internacional Importação e Carta Registrada Internacional (PPR)** - etiqueta R e final diferente de BR;
  - **Objeto Simples (PPS)** – etiqueta iniciada em **U** final diferente de BR e que tenham tido cobrança de Despacho Postal ou Tributo;
  - **Objeto Simples (PPS)** – etiqueta iniciada em **X** com final BR e que tenham tido cobrança de Despacho Postal ou Tributo;
  - **Prime Exprès** - etiqueta **L** e final diferente de BR;
  - **Packet Standard Importação** - etiqueta **NA, NL e NX** final BR;
  - **Packet Express Importação** - etiqueta **IX** e final BR;
  - **Colis Postaux** – Etiqueta **C** e final diferente de BR;
  - **EMS Documento Importação e EMS Mercadoria Importação** - etiqueta **E** e final diferente de BR

- Objetos com códigos de registro diferentes dos mencionados acima ou considerados inválidos no momento do registro da reclamação, são considerados simples, não havendo possibilidade do registro da Reclamação Importação.
- Nos casos de objetos simples (iniciados em U) em que ocorra cobrança de Despacho Postal ou Tributo, será enviado um SMS (nos casos em que esteja disponível um telefone celular de contato) ou enviada uma carta, com as orientações a serem adotadas. Para os objetos dessa modalidade (e os X com final BR) que se encontram nessa situação será permitido o registro da Reclamação Importação.
- O código de rastreio do objeto é composto de 2 letras, 9 dígitos e 2 letras (diferentes de YP). Caso o cliente informe YP no código de rastreio, solicite para contatar o remetente e solicitar código válido identificável pela UPU.
- Havendo insistência por parte do cliente, é permitido o Registro de Manifestação.
- Caso o cliente informe ser o destinatário de um objeto de importação que já tiver um número de Reclamação registrada com dados de outrém, gentileza informá-lo que outra pessoa já se apresentou como destinatária e solicitar a ele o comprovante de postagem junto ao remetente, para confirmação do código de registro e do endereço da encomenda.
- O sistema Fale Conosco está programado para bloquear o registro de Reclamação Importação para objetos nos seguintes casos:
  - Objeto dentro do prazo de entrega com o motivo “Remessa/Objeto postal não entregue”, o sistema apresentará a seguinte mensagem:

*“Olá, o objeto está dentro do prazo previsto de entrega, conforme sistema calculador de preços e prazos. Para esta consulta não será gerado protocolo de atendimento”.*

Caso conste no rastreamento os eventos “Roubo” ou “Extravio” o sistema aceitará o registro da manifestação com o motivo “Remessa/Objeto postal não entregue”, mesmo se o objeto estiver dentro do prazo de entrega.

- Objeto sem evento no sistema SRO;
- Objeto sem evento de chegada no Brasil:



O objeto informado não possui registro de chegada no Brasil, conforme Sistema de Rastreamento de Objetos.

- Objeto que tem como último evento no SRO o encaminhamento ao exterior (devolvido) ou evento de chegada no exterior:



Prezado Cliente, informamos que o objeto mencionado foi devolvido à Administração Postal de Origem. Caso considere a devolução indevida, orientamos entrar em contato com o remetente, responsável legal pelo objeto no âmbito postal, para que a devida apuração seja instaurada na origem.

- Em todas as situações listadas acima, não é autorizada a abertura de Registro Manifestação, tendo em vista que o bloqueio se dá pelo fato de o objeto mencionado não estar em poder do Correio Brasileiro e de o responsável legal pelo mesmo ser o remetente, contratante do serviço na origem. Ou ainda, de o objeto se encontrar dentro do prazo de entrega, que deve ser aguardado para abertura de Reclamação Importação.
- Alguns objetos recebidos no Brasil são devolvidos ao país de origem, sem lançamento de motivo. Isso ocorre quando existem registros reutilizados pelos correios internacionais dentro do prazo de um ano, situação não permitida pelas normas postais internacionais. Nesses casos a CAC deverá orientar o cliente a contatar o remetente e informar essa situação.

<Objeto com status “**Complementar endereço**”; no sistema SRO>

- Registro de Reclamação de Importação para complementar endereço de entrega somente poderá ser efetuado quando constar a solicitação no SRO, caso contrário, orientar o cliente a entrar em contato com o remetente para confirmar os dados que constam no objeto.
- Registrar Reclamação Importação para complementar endereço de entrega do objeto com o motivo "Objeto em processo de desembaraço".
- Informar ao cliente que o registro se trata de uma tentativa de complementação das informações do endereço para evitar a devolução do objeto.
- Quando já existir reclamação registrada para o objeto, deverá ser registrada uma Ocorrência, informando a solicitação do cliente para a complementação do endereço. A SINT/SPM fará o tratamento da demanda.
- Sendo o motivo da reclamação diferente de “Objeto em processo de desembaraço” o operador deve registrar na Ocorrência a necessidade de reclassificar. A SINT/SPM procederá às alterações posteriores.

<Objeto com status “**Importação não Autorizada**” no sistema SRO após a emissão do boleto>

- Poderá haver uma auditoria da Receita Federal do Brasil em que a autoridade aduaneira possui a prerrogativa de realiar nova fiscalização, conforme definido em parágrafo único do Art.46 da Instrução Normativa da Receita Federal 1.737 de 2017, a seguir:
- *Art. 46. As remessas não selecionadas para fiscalização por órgão ou entidade da Administração Pública Federal ou para conferência aduaneira pela RFB serão liberadas automaticamente pelo Siscomex Remessa.*  
**Parágrafo único.** *A liberação de remessa não selecionada para conferência aduaneira não impede que a autoridade aduaneira determine sua retenção para conferência, se houver conhecimento de fato ou de indício de irregularidade cuja comprovação requeira a verificação de seu conteúdo.*
- **Quando ocorrer o pagamento de tributos e por ventura a importação do objeto não for autorizada**, os clientes deverão ser orientados a registrar a abertura de protocolo de restituição de crédito tributário em um Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC) de qualquer unidade da **Receita Federal do Brasil**.
- Os Correios não possuem competência para interferir na fiscalização ou realizar a aplicação de impostos sobre remessas postais internacionais. O Imposto de Importação é um imposto federal, cuja aplicação é realizada pela Receita Federal do Brasil.
- Caso o cliente insista na reclamação pelos Correios, deverá ser registrada utilizando o motivo “Objeto em Processo de Desembaraço”. Ele receberá na resposta a informação sobre o contato com a Receita Federal.

- Para identificar esses casos: consultar o SRO e o SSI

- No SRO constará a informação:



- No SSI constará: DARF com pagamento confirmado ou DARF solicitada

**Movimento da Encomenda: IX021352365BR**

Cliente: SUNLOG

Situação da Encomenda ↕	Data da Situação ▼
Em Devolução / Declaração Cancelada	24/11/2022 04:15:01
<b>DARF com pagamento confirmado</b>	<b>24/11/2022 04:15:00</b>
Voucher de Pagamento de Repasse Gerado	22/11/2022 16:32:14
Arquivo de Repasse de Impostos Gerado	02/11/2022 09:05:20
DARF gerada	02/11/2022 07:04:00
Solicitação de DARF enviada	02/11/2022 03:12:32
DARF solicitada	02/11/2022 02:06:31
Pagamento Confirmado	01/11/2022 04:12:55
Em Devolução / Declaração Cancelada	31/10/2022 23:52:01
Aguardando Pagamento	31/10/2022 20:30:23
Encomenda Liberada	31/10/2022 17:27:01
Em Seleção	31/10/2022 07:53:00
Apresentada para a Aduana	31/10/2022 07:35:07
Disponível para Aduana	27/10/2022 13:29:04
Encomenda Recebida no Brasil	20/10/2022 13:00:46
Aguardando Chegada no Brasil	14/10/2022 17:12:07

1 a 10 de 16 registros

« « 12 » »

Exportar  
PDF XLSX

- Deverá ser confirmado a situação da encomenda para 'Importação não autorizada', o que pode ser consultado no SSI no menu: **Relatórios > Consultar Movimento da Encomenda**. A informação também fica disponível para o importador no Minhas Importações.

<Objeto com status “**Aguardando autorização para importação**” no SRO >

- Para objetos com status “Aguardando autorização para importação” no SRO - informar ao cliente que o objeto está em processo de nacionalização e orientá-lo sobre o acompanhamento através do portal minhas importações ou app correios.

## **PROCEDIMENTO PARA ENCOMENDAS EM DEVOLUÇÃO**

- A devolução de encomenda é realizada pela GEEXP/CEINT/SPM;
- Não há prazo para devolução dos objetos aos remetentes, o tempo de devolução é variável;
- Não há possibilidade de tentativa de resgate de encomendas em devolução.
  - Para objetos nessa situação, se houver questionamento do cliente, orientá-lo a contatar o remetente/fornecedor/vendedor.

## **SUMÁRIO**

- Acessar o link <https://www2.correios.com.br/sistemas/falecomoscorreios/default.cfm>, selecionar as opções <Reclamação - Objeto postado no Exterior com destino Brasil - marcar o campo “Individualmente”>

**Selecione seu tipo de atendimento:**  
Você deseja registrar um(a):  

Reclamação

  
Atendimento:  

Objeto postado no Exterior com destino Brasil

  
☒ Declaro ter lido e aceito o [Termo de uso do Fale com os Correios](#)

**Informação de Objetos postados no exterior com destino Brasil**

Os campos assinalados com (\*) são obrigatórios

**Como deseja informar o Código do Objeto ? \***

☒ Individualmente ☐ Em Lote (Disponível apenas para contratante Correios Packet)

Código do Registro \*:

## **CÓDIGO DE REGISTRO**

- Inserir o código do registro do objeto, sempre com **13 dígitos** alfanuméricos (Exemplo: RQ123456789CN). Nos casos do sistema não validar o número de registro do objeto, insistir com o cliente para que forneça a correta identificação do número;
- Após a inserção do código de registro do objeto, clicar na tecla "TAB".
- O sistema exibirá os demais campos do formulário.
- Solicitar ao cliente e inserir, no formulário, os dados que não forem apresentados automaticamente pelo sistema;

[SUMÁRIO](#)

## **DADOS DO REMETENTE**

### ⇒ **Nome completo**

<Anotar o nome completo do remetente, evitando abreviações. Em caso de empresa, anotar o nome completo da empresa>

<Caso o cliente não disponha dos dados, deve-se incluir alguma letra no campo referente ao nome do remetente para que o sistema registre a Reclamação Importação>

### ⇒ **País de Origem:**

<Selecionar o nome do país de origem do objeto postado>

[SUMÁRIO](#)

## **DADOS DO DESTINATÁRIO**

<Registrar cuidadosamente os dados a serem inseridos, pois qualquer dado errado pode dificultar ou até impossibilitar a apuração e a emissão da resposta da reclamação>

### ⇒ **NOME COMPLETO**

<Anotar o nome completo do destinatário, evitando abreviações>

- Em caso de empresa, anotar o nome completo da empresa.
- Quando o destinatário for pessoa física, e o registro for solicitado por representante do mesmo, anotar no mesmo campo o nome da pessoa que está fazendo o contato;

### ⇒ **CPF/CNPJ**

<Selecionar a opção "CPF/CNPJ" e anotar o número do CPF, se o cliente for pessoa física, ou número do CNPJ se for pessoa jurídica.>

### ⇒ **CEP**

- Anotar o CEP correspondente ao endereço do destinatário;

- Clicar na tecla "TAB";
- O sistema trará os dados do endereço.
- Os campos "Cidade" e "UF" serão preenchidos automaticamente no momento da informação do CEP;
- Apenas nos casos em que a inserção do CEP não traga esses campos, essas informações deverão ser inseridas.
- Solicitar que o cliente confirme o endereço;
- Caso o cliente informe que o logradouro é diferente da informação trazida pelo sistema, alertar o cliente da incorreção e fazer a consulta através do logradouro, a fim de identificar o CEP correto.
- Caso o CEP seja inválido, os campos permanecerão em branco, nesse caso confirmar com o cliente o número do CEP. Se necessário, consultar o CEP no [Busca CEP](#).
- Não esquecer de preencher corretamente o Número, Complemento e Bairro separadamente nos campos indicados no formulário.

#### ⇒ **TELEFONE**

<Anotar o número do DDD e do telefone fixo e/ou celular, de acordo com o informado pelo cliente>

#### ⇒ **E-MAIL**

<Solicitar ao cliente um e-mail para contato>

- Caso o cliente não possua ou não queira informar, inserir no campo específico o seguinte endereço eletrônico - [naotem@correios.com.br](mailto:naotem@correios.com.br) e orientá-lo que neste caso o andamento de sua reclamação poderá ser acompanhada no Portal dos Correios [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br), acessando a área Fale Conosco > Registro de Manifestações > Acompanhar Manifestação ou por meio da CAC. Não será necessário retirar esse e-mail do formulário. Poderá ser incluído posteriormente um e-mail válido, quando o cliente solicitar.
- Anotar correta e cuidadosamente o e-mail do cliente, pois esse dado é fundamental para o contato com o cliente.
- No momento da abertura da reclamação poderá ser informado apenas **1 (um) e-mail** no campo do formulário.

[SUMÁRIO](#)

### **DADOS DA POSTAGEM**

#### ⇒ **DATA DE POSTAGEM**

- Caso o sistema não retorne informação automática sobre a data da postagem, solicitar ao cliente.
- Caso o cliente não possua a informação, solicitar que retorne a ligação de posse do dado solicitado.

[SUMÁRIO](#)

### **SOLICITAÇÃO INTERNACIONAL**

### ⇒ Tipo de Serviço

Selecionar a opção de acordo com a modalidade do serviço:

- **Carta Registrada Internacional:** Documento registrado cuja etiqueta inicia-se pela letra “R” e final diferente de BR;
- **EMS Documento:** Documento cuja etiqueta inicia-se pela letra “E” e final diferente de BR;
- **EMS Mercadoria:** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “E” e final diferente de BR;
- **Leve Internacional:** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “R” e final diferente de BR;
- **Colis Postaux (Mercadoria Econômica):** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “C” e final diferente de BR;
- **Packet Express:** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “IX” e final BR;
- **Packet Standard:** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “LX” ou “NX” e final BR;
- **Prime Express:** Mercadoria cuja etiqueta inicia-se pela letra “L” e final diferente de BR.

### Motivo da Reclamação

Selecionar o motivo da reclamação de acordo com as opções descritas a seguir:

- **Remessa/Objeto postal avariada/danificada:** quando, no momento da entrega ao destinatário ou devolução ao remetente, o objeto apresenta dano parcial ou total do seu conteúdo.
- **Remessa/Objeto postal violada:** quando, no momento da entrega ao destinatário ou devolução ao remetente, o objeto apresenta subtração de todo ou parte do conteúdo.
- **Remessa/Objeto postal não entregue:** quando não consta, no Sistema de Rastreamento de Objetos - SRO, informação de entrega ou devolução ao remetente após o prazo previsto de entrega do objeto, ou se constar no SRO, informação de objeto não localizado.
- **Dificuldade com o pagamento de tributos e/ou Despacho Postal:** situação em que o cliente atesta ter havido algum tipo de intercorrência na tentativa ou efetivação do pagamento de tributos via ambiente Minhas Importações.
- **Pagamento em duplicidade:** situação em que o cliente efetua o pagamento de tributos e/ou despacho postal em duplicidade.
- **Remessa/Objeto postal devolvida indevidamente:** situação em que o objeto é devolvido ao remetente sem que haja, documentadas no rastreamento do objeto, as tentativas de entrega ou prazo de guarda previstos ou indicação do motivo da devolução.
- **Objeto em processo de desembaraço:** quando o objeto constar no ambiente Minhas Importações ou no sistema Importa Fácil e o cliente apresentar dúvidas em realizar os procedimentos.



- **Remessa/Objeto postal entregue em local divergente:** quando o objeto constar como entregue, segundo informação do SRO, e o destinatário não o recebeu.

- **Objeto em Revisão de Tributos:** quando o objeto encontra-se em revisão de tributos junto à Receita Federal.

- Classificar corretamente o motivo da reclamação;
  - Para os motivos **Conteúdo avariado** ou **Correspondência violada**, é necessária a indicação do peso (gramas).
  - Caso o cliente não disponha da informação, inserir o valor “00”.
  - Para o motivo **Dificuldade com o pagamento de tributos**, são necessários os dados de pagamento:

#### **BOLETO:**

- Valor do boleto;
- Data do pagamento
- Número de Referência do Pedido (disponível no campo Referência do boleto bancário) / número do documento (disponível no campo Número Documento).

#### **⇒ CONTEÚDO**

Anotar o conteúdo enviado, conforme informado pelo cliente.

<Informar ao cliente o número do protocolo>

**Sua manifestação foi registrada com SUCESSO!**

Caro(a) [REDACTED]

Agradecemos seu contato. Ele contribui para que continuemos aprimorando nossos serviços. Em breve, responderemos sua solicitação.

Por favor, anote o número do seu protocolo: **134028885**,  
referente ao objeto:  
**LB944566037SE**

**Dados de sua manifestação**

[REDACTED]

Para: Correios

Data: Quinta-feira, 17/12/2020

Atenciosamente, Central de Atendimento dos Correios

[Cadastrar nova manifestação](#)

**OBS.**

Conforme art. 18 da LGPD, o titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador (Correios), em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição de:

Confirmação da existência de tratamento;

Acesso, correção e portabilidade dos seus dados;

Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados;

Obter informações sobre o compartilhamento dos seus dados e revogação de consentimento.

Para tanto basta acessar o link <https://sgdados.correios.com.br/app/solicitacao/index.php>