

SCRIPT CONSULTA À MANIFESTAÇÃO INTERNACIONAL

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

<Realizar atendimento inicial>.

< Cliente informa que fez registro de uma Manifestação/Reclamação internacional e deseja informações sobre a solicitação >

<Verificar se o cliente possui acesso à internet e e-mail para contato;

- Informar ao cliente que através do Portal dos Correios www.correios.com.br, acessando a área Fale Conosco > Registro de Manifestações > Acompanhar Manifestação, é possível consultar ou reativar uma reclamação.
- O cliente que tem reclamação de Objeto no Fale Conosco ou na Ouvidoria pode acompanhar o andamento de suas manifestações no Portal dos Correios www.correios.com.br acessando a área Fale Conosco > Registro de Manifestações > Acompanhar Manifestação. Podem ser consultadas todas as reclamações em análise, sem conclusão e aquelas encerradas nos últimos 12 meses. Por meio desse endereço, também é possível reativá-las no prazo de 90 dias.
- No atendimento telefônico as consultas somente poderão ser realizadas se o contato for efetuado pelo próprio reclamante.
- Se atentar que para objetos Packet pode haver mais de uma reclamação registrada, caso o contato seja realizado por solicitante/reclamante diferente do cadastrado no sistema Informar ao cliente que há uma reclamação registrada e verificar se ele deseja registrar outra manifestação conforme Script Reclamação Importação/Exportação. Exceto para reclamação registrada pelo destinatário, nessa situação a consulta poderá ser realizada normalmente pelo remetente desde que ele confirme os dados necessários.
- Informar das vantagens de realizar os procedimentos via internet (maior rapidez no acompanhamento, consulta e reativação da reclamação, comodidade, praticidade e disponibilidade 24 horas por dia, todos os dias) no link <http://www2.correios.com.br/sistemas/falecomoscorreios/acompanharAndamentoManifestacao/dsp/acompanharManifestacao.cfm>;

- Caso o cliente não tenha interesse em realizar o procedimento pelo site dos Correios, prosseguir com o atendimento através de nossos sistemas internos.

<Verificar se o cliente possui uma das informações necessárias para a consulta à Manifestação:>

- Código da Manifestação;
- Registro do Objeto.

<Caso o cliente não tenha nenhuma das informações necessárias à localização da Manifestação, verificar se possui a data do registro da manifestação e consultar por meio do:>

- Nome reclamante/solicitante cadastrado na manifestação ou
- E-mail do Remetente ou e-mail do cliente cadastrado na manifestação.

<Caso o cliente não tenha nenhuma das informações necessárias à localização da Manifestação, solicitar que o mesmo retorne a ligação de posse das informações.>

<Caso o cliente tenha as informações, prosseguir com o atendimento.>

<Acessar o sistema Fale Conosco <http://faleconosco/rtc/>.>

<Inserir no campo “Rastrear” a informação disponibilizada pelo cliente e clicar no botão de busca correspondente.>

Se após a verificação, não encontrar nenhuma Manifestação, oferecer a abertura de nova Manifestação conforme o [Script Reclamação Importação Exportação](#)

Atenção!

- As manifestações dos clientes, Reclamação Importação/Exportação/Manifestação ficam disponíveis no Sistema Fale Conosco para consulta pelo prazo de um ano mais um dia. Após esse período, as manifestações que se encontram respondidas são expurgadas e apenas as SINTs/SPM podem consultá-las/ reativá-las.

Nesse caso, a supervisão deverá sinalizar à a Caixa de Ferramentas de Informação, justificando a necessidade de consulta/reativação.

- Denúncias são visualizadas apenas pela Ouvidoria, portanto não é possível consultar, registrar ocorrências, reativar, corrigir dados e reenviar as respostas.

<Caso retorne alguma manifestação, solicitar que o cliente informe dois itens da lista relacionada a seguir, diferentes da informação utilizada para consultar a manifestação. >

- Nome completo do reclamante/solicitante;
- Número do Objeto ou Código da Manifestação;
- Endereço do Destinatário ou do Remetente;
- E-mail.

Atenção!

- Todas as informações devem ser fornecidas pelo cliente e apenas confirmadas pelo operador;
- Caso o cliente não disponibilize corretamente as informações, informar da impossibilidade de prosseguir com o atendimento e solicitar que o mesmo retorne a ligação de posse das informações.

Caso o cliente informe ser o destinatário de um objeto de importação que já possui um número de reclamação registrada com dados de outro cliente: o operador deverá informar que outra pessoa já se apresentou como destinatária e esclarecer que o cliente poderá entrar em contato com o remetente para formalizar uma reclamação no país de origem, o código da manifestação não deverá ser informado ao cliente.

<Caso o cliente disponibilize corretamente as informações, verificar se existe alguma resposta à Manifestação:>

- Se houver o registro de Reclamação Importação/Exportação, realizar o rastreamento pelo código do objeto no SRO. Caso exista alguma atualização ainda não disponível na reclamação, deverá ser informada ao cliente.

- Caso já **exista** uma resposta disponível, informar ao cliente.
- Caso o cliente informe que não recebeu a resposta da Manifestação, realizar a leitura da resposta ou oferecer a opção de “Reenvio de Resposta”. Antes de reenviar a resposta, confirmar se o e-mail está correto.
- Se o cliente não concordar com a resposta, seguir os procedimentos para “Recorrência”

<Caso **não exista** resposta>,

Informar ao cliente que ainda não existe resposta à Manifestação, registrar o contato do cliente utilizando o recurso “Ocorrência” e solicitar ao cliente que aguarde a resposta da área responsável pela apuração.

Atenção!

- Caso o cliente queira reiterar, completar ou alterar alguma informação, seguir os procedimentos para **solicitar registrar** uma “Ocorrência”.
- Sempre que o cliente informar algum dado pessoal sensível (ex: remédios, equipamento para cirurgia, tratamento médico, autismo) o operador deverá perguntar se ele deseja que essa informação seja registrada na manifestação. Caso o cliente questione o motivo dessa pergunta, informar que o dado sensível deve ser registrado apenas com o consentimento do cliente, em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados.
- Caso o cliente concorde com a resposta, não é necessário reativar a Manifestação para registrar este contato do cliente;
- Caso o cliente solicite, poderão ser informados os seguintes dados relacionados à Manifestação:
 - Número do objeto;
 - Número do registro;
 - Data de registro.
- Não deverão ser informados dados sobre o histórico do tratamento da Manifestação (esses dados são de tratamento interno).
- Não deverá ser considerado/informado o prazo de resposta disponibilizado no campo - **Prazo máximo para resposta conclusiva** - do RTC.

Reclamação da Ouvidoria com Solicitação de Informação Complementar:

[18/10/2021-16:07] Solicitação de informação Complementar : Prezado cliente, Informamos que após as devidas apurações, verificou-se que o objeto mencionado não foi localizado no fluxo postal, sendo considerado extraviado. Conforme normas postais internacionais (artigo 5º da Convenção Postal Universal e artigo 11º da Lei nº 6.538/78 - Lei Postal), o remetente, por ser o contratante do serviço de distribuição no exterior e responsável legal pelo objeto, é o beneficiário de possível indenização. Nesse sentido, o remetente deverá formalizar reclamação junto ao correio de origem. Caso tenha ocorrido o pagamento de serviços e tributos pela encomenda no momento da nacionalização do objeto no Brasil, estes serão ressarcidos pelos Correios ao destinatário. Para prosseguimento nos trâmites administrativos para restituição do valor indicado no Demonstrativo de Impostos e Serviços - DIS, solicitamos disponibilizar os seguintes dados, de acordo com o tipo de pagamento realizado, por este mesmo canal de comunicação no link [?clique aqui?](#) ou por meio da Central de Atendimento dos Correios (0800 725 0100).

- Quando a Ouvidoria envia uma **Solicitação de Informação Complementar**, o cliente tem até 20 dias corridos para encaminhar os dados solicitados, após esse prazo a manifestação é encerrada automaticamente.
 - Se o cliente entrar em contato dentro do prazo o operador deverá registrar os dados informados pelo cliente por meio do recurso “Ocorrência”;
 - Se contato do cliente ocorrer depois do prazo o operador deverá reativar a Manifestação e registrar os dados.

Atenção

Reclamação com Solicitação de Informação Complementar, não é o mesmo que reclamação respondida, se o link para registrar ocorrência não estiver disponível utilizar o link para reativar a reclamação. As manifestações da Ouvidoria não têm prazo máximo ou mínimo para reativação.

Situações relacionadas à consulta de Manifestações

<Caso seja necessário realizar alguma das situações a seguir, realizar os procedimentos descritos>.

| | | | |
|----------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------------|
| Ocorrência | Correção de Dados | Recorrência/Reativação | Reenvio de Resposta |
|----------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------------|

Ocorrência

Essa opção deverá ser utilizada para registrar contatos do cliente, reiterar alguma solicitação.

< Para inserir uma Ocorrência, utilizar os seguintes procedimentos:>

- Acessar: <http://faleconosco/rtc/>;
- No campo “Rastrear”, inserir a informação utilizada para realizar a consulta;

<Rolar a barra de rolagem até o final da página e clicar no link “Registrar ocorrência, clique aqui”.

<Na tela que se segue, inserir a solicitação do cliente no campo “Ocorrência a registrar” e solicitar ao cliente que aguarde nova verificação/apuração da área responsável.>

Atenção!

- O texto digitado deve ser claro e objetivo a partir das informações/necessidades do cliente;
- Apenas o reclamante/solicitante pode solicitar o registro de Ocorrência;
- Quando do registro de ocorrência, sempre registrar o nome da pessoa que realizou o contato;
- Na linguagem da internet deve ser evitado o uso de caixa alta (letras maiúsculas) e negrito, que possuem significado de agressividade, xingamento ou descortesia.

Atenção:

Caso o contato do cliente seja para complementar o endereço devido ao status do SRO, 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.

<Após a leitura da ocorrência ao cliente e a confirmação por parte do cliente, clicar em “Enviar”>.

Correção de Dados

Utilizado quando o cliente solicita correção/alteração dos dados constantes nos campos do Remetente ou Destinatário (E-Mail, Nome, Endereço, Número, Complemento, Bairro, Cidade, Estado, Telefone e CEP).

<Para realizar alguma correção na Manifestação, utilizar os seguintes procedimentos:>

- Acessar: <http://faleconosco/rtc/>;
- No campo “Rastrear”, inserir a informação utilizada para realizar a consulta;

Atenção!

- Apenas o reclamante/solicitante pode solicitar a alteração dos dados.
- Em todas as situações de alteração de dados, informar o motivo da solicitação por meio do recurso “[Ocorrência](#)”.

<Rolar a barra de rolagem até o final da página e clicar no link “[Para corrigir dados do cliente / destinatário / bancários, clique aqui.](#)”>.

<Procedimentos para correção do campo “E-mail”:>

- **Inclusão:** acrescentar novo e-mail informado pelo cliente, separado por vírgula, sem espaço entre eles:
 - cliente1@cliente1.com.br,cliente2@cliente2.com.br.
 - Poderão ser informados, no máximo, 2 e-mails;
 - A inclusão do segundo e-mail somente poderá ser feito quando da “Correção de Dados” e não durante o preenchimento da reclamação.
- **Correção:** providenciar a correção.
- **Exclusão:** clicar no link “[\[Não Tem\]](#)”

<Proceder a alteração dos dados solicitados e clicar no botão “Atualizar o registro”.>

<Para os casos de **inserção de dados bancários**, adotar os seguintes procedimentos:>

- Caso haja necessidade de cadastrar ou alterar os dados bancários do cliente, a solicitação será encaminhada na resposta da Reclamação.
- Sempre que houver resposta solicitando confirmação de CPF, data de nascimento ou dados bancários, a partir da divisão SINT/SPM ou SEAPE (internacional) a Reclamação deve ser **reativada** para inclusão dos dados informados pelo cliente na ligação.
- Nos casos em que não houver retorno da informação sobre a inclusão ou atualização de dados bancários em até dois dias úteis após a resposta da reclamação, a indenização será processada por meio de Vale Postal.
- O cliente poderá informar os dados bancários após o prazo de 2 dias úteis a partir da resposta da reclamação, entretanto, nesses casos não será possível afirmar qual a forma de pagamento da indenização (crédito em conta bancária ou VPNe).
- Para essa confirmação o cliente deverá consultar os sistemas INFOPAG e/ou VPNe conforme orientações encaminhadas na resposta da reclamação.
- O vale postal ficará disponível durante 30 dias corridos nas agências do Correios, não havendo necessidade de realizar cadastro antecipado, bastando apenas o cliente dirigir-se à agência de sua escolha, munido de documento oficial com fotografia.
- Quando solicitada ao cliente a data de nascimento para pesquisa dos dados do beneficiário (pessoa física) no site da Receita Federal e posterior cadastro no ERP, o prazo para pagamento da indenização permanecerá contado a partir da data de procedência.

Atenção

- Nos casos em que o cliente entrar em contato com a CAC e sinalizar que já informou os dados bancários na manifestação, o operador deverá confirmar os dados, informar que a manifestação será tratada sem a necessidade de fornecimento de dados adicionais e comunicar o supervisor sobre a situação. Por sua vez, o supervisor sinalizará a situação para a caixa de ferramentas de informação, que sinalizará a caixa da SINT1 - "SPM - GESUP - SUATC - SINT1 - Caixa Postal" com cópia para sergiotjr@correios.com.br.
- Além disso, sempre que o operador identificar a mesma situação, mesmo que não seja no atendimento telefônico, deverá proceder conforme orientação acima.

Atenção!

- Informar ao cliente que devem ser disponibilizados os dados bancários do remetente;
- Antes de inserir os dados bancários, verificar se o cliente possui o código do banco da conta corrente ou da conta poupança (todos os bancos)
- Se o cliente não souber informar o código do banco, abaixo segue uma tabela para consulta, neste caso confirmar com o cliente o nome do banco*.
- Se o banco onde o cliente possui conta não constar na relação, solicitar ao cliente que retorne de posse da informação.

| Banco | Código |
|--|---------------|
| Banco Bonsucesso | 218 |
| Banco do Brasil | 001 |
| Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. (Banrisul) | 041 |
| Banco do Nordeste | 004 |
| Banco Safra | 422 |
| Banco Sicredi | 748 |
| Banco Votorantim | 655 |
| BMG | 318 |
| BNDS | 007 |
| Bradesco | 237 |
| Caixa Econômica | 104 |
| Citybank | 745 |
| HSBC | 399 |
| Itaú Bank | 479 |
| Itaú Unibanco | 341 |

| | |
|---------------------|-----|
| Mercantil do Brasil | 389 |
| Nubank | 260 |
| Santander | 033 |
| Sicoob | 756 |
| Unibanco | 409 |

- Solicitar que o cliente informe:
 - Tipo da Conta (Corrente ou poupança)
 - Nome do Banco
 - Código do Banco: sempre numérico com 3 dígitos. (Formato xxx) No caso códigos com menos de 3 dígitos, como o Banco do Brasil, completar com zeros a esquerda, Ex.: 001, 033, etc.
 - Agência sempre numérico com até 4 dígitos, salvo os casos onde tenha dígito verificador, que deverá ser separado com hífen. (Formato XXXX ou XXXX-X)
 - Número da Conta: sempre numérico com o dígito verificador separado com hífen (formato XXXXX-X)
 - Data de Nascimento (no caso de pessoa física)

Reativação (Recorrência)

Caso haja necessidade de realizar a Reativação (Recorrência) da Manifestação.

- As Reclamações procedentes de indenização não deverão ser reativadas dentro do prazo de pagamento da indenização. (Obs: ver exceções à regra para reativação de Reclamação procedente antes de 30 trinta dias) Para Reclamação procedente de indenização, a reativação por parte do cliente, no link recebido por e-mail, somente poderá ser feita **30** dias após a resposta de procedência da Reclamação. Lembrando que, o Fale Conosco considera também a hora da resposta. Esclarecemos que o prazo máximo para reativar a manifestação é de 90 (noventa) dias, contados a partir da data prevista para o pagamento da indenização.

- Para os demais casos, o prazo para reativação/recorrência, quer dizer, para obter uma reavaliação da última resposta da Reclamação é de 90 (noventa) dias, ou seja, mesmo diante da possibilidade de reativar/recorrer da Reclamação durante o tempo que esta permanecer na base de dados do Fale Conosco, 12 meses e um dia, a contar do encerramento da reclamação, a última resposta somente será reavaliada se a reativação ocorrer dentro do prazo limite de **90** (noventa) dias, contados da última resposta.
- Caso esse prazo tenha sido extrapolado não será possível reativar a Reclamação, informar que o prazo para recorrência expirou, conforme situação 4.

As exceções para reativação após os 90 (noventa) dias, constam nas situações **1** e **2** do quadro a seguir:

| SITUAÇÃO | VERIFICAR NA RECLAMAÇÃO | OPERADOR | Equipe de Ferramentas |
|---|--|--|---|
| 1. A Reclamação for procedente e resposta for procedente... | - Campo "Reclamação": Procedente; - Resposta apresentando informação sobre a realização de pagamento para a solicitação. | - Informar ao cliente que a Manifestação será redirecionada à área responsável para avaliação. - Anotar o número da Reclamação e solicitar que a Supervisão redirecione a Manifestação para a Caixa de Ferramentas de Informação. | - Direcionar a Reclamação para: SINT/SPM, que respondeu a reclamação. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>2. A Reclamação não for procedente e resposta for procedente...</p> | <p>- Campo "Reclamação": Não-Procedente;</p> <p>- Resposta apresentando informação sobre a realização de pagamento para a solicitação.</p> | <p>- Informar ao cliente que a Manifestação será redirecionada à área responsável para avaliação.</p> <p>- Anotar o número da Reclamação e solicitar que a Supervisão redirecione a Manifestação para a Caixa de Ferramentas de Informação.</p> | <p>- Direcionar a Reclamação para: SINT/SPM, que respondeu a reclamação.</p> |
| <p>3. A Reclamação não for procedente e resposta não for procedente...</p> | <p>- Campo "Reclamação": Não-Procedente;</p> <p>- Resposta não apresenta informação sobre a realização de pagamento para a solicitação.</p> | <p>- Informar ao cliente que o prazo para reativação/recorrência é de 90 dias da última resposta da manifestação.</p> | |

As exceções à regra para reativação da Reclamação procedente de indenização antes de 30 (trinta) dias constam do quadro a seguir:

| SITUAÇÃO | REGRA PARA REATIVAÇÃO DE RECLAMAÇÃO PROCEDENTE | EXCEÇÕES À REGRA PARA REATIVAÇÃO DE RECLAMAÇÃO PROCEDENTE ANTES DE 30 DIAS | CONDIÇÃO PARA ADOPTAR EXCEÇÃO | PROCEDIMENTOS REALIZADOS PELO OPERADOR |
|---|--|---|---|---|
| Reclamação respondido procedente de indenização por atraso. | 30 (trinta) dias após a data da resposta de procedente | <p>Nos casos de:</p> <p>a) Alegação de entrega ou devolução indevida:</p> <p>b) Avaria.</p> | A resposta de procedência de indenização deve ter mais de 3 (dias) úteis quando da solicitação de reativação. | a) Reativar a Reclamação registrando corretamente a solicitação do cliente. |

- As situações relacionadas à Reativação (Recorrência) são as seguintes:
 - Atendimento a demandas com resposta incompleta ou não condizente com o solicitado;
 - Para solicitação de uma nova apuração, após o envio de resposta conclusiva. Exemplo: o cliente registrou pelo motivo “Destinatário não recebeu a correspondência” e a Reclamação foi respondido corretamente, entretanto o cliente recorre solicitando “Objeto entregue com atraso”;
 - Atendimentos relacionados à insatisfação do cliente com a resposta (quantificar o número de recorrências por parte do cliente em que a resposta da área se repete);
- Em alguns casos a argumentação com o cliente pode ser suficiente, não sendo necessária a abertura de Recorrência.

- Caso conste na Manifestação que os Correios consideram o caso/demanda encerrado(a), não deverá ser realizada a reativação da referida Manifestação.

<Caso haja necessidade de realizar uma Reativação (Recorrência) da Manifestação, utilizar os seguintes procedimentos:>

- Acessar: <http://faleconosco/rtc/>;
- No campo “Rastrear”, inserir a informação utilizada para realizar a consulta;

Atenção!

- Apenas o reclamante/solicitante pode solicitar a Reativação (Recorrência) da Manifestação.

<Caso haja necessidade de realizar a Reativação/Recorrência da manifestação, registrar (sempre que possível) o nome da pessoa que realizou o contato>

<Rolar a barra de rolagem até o final da página e clicar no link “Para reativar manifestações, clique aqui”.>

<Inserir o motivo da abertura de recorrência no campo “Observação\Motivo da Reativação” e clicar no botão “Gravar”.>

<Solicitar ao cliente que aguarde a resposta da área responsável pela apuração>

Atenção:

- Não deverá ser considerado/informado ao cliente o “prazo máximo para resposta conclusiva” fornecido pelo sistema Fale Conosco.

Reenvio de Resposta

Caso o cliente informe que não recebeu a resposta da Manifestação, realizar a leitura da resposta ou oferecer a opção de “Reenvio de Resposta”.

- Não há um prazo máximo para reenvio de resposta, porém a reposta reenviada não permitirá a reativação da Reclamação ou modificará o prazo para pagamento, no caso de indenização. Isso significa que será considerada a data da resposta enviada inicialmente ao cliente, tanto para contagem do prazo de pagamento, quanto para a contagem do prazo de recorrência/reativação.

<Caso o cliente aceite a opção, utilizar os seguintes procedimentos:>

- Acessar: <http://faleconosco/rtc/>;
- No campo “Rastrear”, inserir a informação utilizada para realizar a consulta pelo Gerenciador de Conteúdo da CAC;

Atenção!

- Apenas o reclamante/solicitante pode solicitar a Reativação (Recorrência) da Manifestação;
- Verificar a forma como a resposta foi enviada (e-mail, telegrama ou carta) e confirmar se os dados do cliente estão registrados corretamente;
 - Verificar se o cliente possui um e-mail para reenvio da resposta;
 - Caso o cliente não tenha e-mail, informar da impossibilidade de reenvio de respostas enviadas por meio de telegrama ou carta;
- Caso necessite, realizar as correções conforme orientação constante em “Correção de Dados” e providenciar o reenvio da resposta. (Obs.: Para o “Reenvio da Resposta”, não deverá ser registrado “ocorrência” informando o motivo da solicitação).

<Caso o cliente disponibilize corretamente as informações, prosseguir com o atendimento.>

<Rolar a barra de rolagem até o final da página e clicar no link “Caso o cliente solicite o reenvio de resposta, clique aqui”.>

<A resposta será enviada automaticamente ao cliente.>

<Realizar Encerramento Padrão.>

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>