

## Script Minhas Importações - Importações de até US\$ 3.000,00

Data de atualização: 15/08/2024

### SUMÁRIO

1. [Informações Gerais](#)
2. [Como o operador deverá acessar o Portal SSII](#)
3. [Como o operador deverá consultar status de encomendas no SSII](#)
4. [Como o cliente deverá se cadastrar no Minhas Importações](#)
5. [Como o cliente deverá acessar o Minhas Importações](#)
6. [Como o cliente deverá complementar informações](#)
7. [Como o cliente deverá resolver ocorrências](#)
8. [Revisão de tributos \(Imposto de Importação\)](#)
9. [Como o cliente deverá realizar o pagamento de tributos](#)
10. [Como proceder no caso de objeto apresentando dados divergentes](#)
11. [Como proceder no caso de problemas relacionados com o pagamento de taxas e tributos via boleto bancário.](#)
12. [Como proceder no caso de problemas com o encaminhamento da documentação](#)
13. [Recusa de objeto](#)
14. [Como proceder no caso de devolução indevida](#)
15. [Esclarecimentos sobre Multas e Cobranças Posteriores](#)
16. [Programa Remessa Conforme – inserir o link no GC](#)

### 1 - Informações Gerais

- O modelo de importação baseia-se na premissa de que o processo de desembaraço aduaneiro passará a ser eletrônico e que os objetos serão entregues diretamente no endereço dos destinatários.
- Após o objeto passar pelo fluxo de fiscalização, os objetos com valor aduaneiro de até US\$3.000,00 poderão ter os seguintes encaminhamentos:
  - Liberado com tributação: Até que os Tributos e serviços postais sejam pagos, a encomenda será encaminhada ao armazém de tributados. Todo objeto que adentrar à GEARM já estará desembaraçado pela Receita Federal e demais órgãos anuentes.
  - Liberado sem tributação: a encomenda será encaminhada diretamente ao destinatário sem a necessidade de armazenagem.
  - Fiscalização: a encomenda deverá ser separada e apresentada ao órgão anuente e fiscal solicitante para que seja realizada a inspeção física e documental do objeto, podendo ser liberado ou não.
  - Algumas mercadorias precisam de Autorização de Importação, é um procedimento administrativo obrigatório, **prévio ao embarque da carga**, a ser realizado pelo importador junto ao órgão anuente para solicitar a permissão de importação de mercadorias controladas, como por exemplo, a importação de armas de fogo, munições e demais **Produtos Controlados pelo Exército (PCE)**.

- No caso de armas de fogo e munições, o procedimento a ser realizado está disponível na página do Ministério da Defesa, <https://portalsfpc.2rm.eb.mil.br/index.php/pessoa-fisica-comercio-exterior/154-imp-cac-remessa-postal>.
  - Outras mercadorias podem estar sujeitas a apresentação de autorização de importação, **sendo de responsabilidade do importador obtê-la previamente ao embarque da carga**, em não obtendo, a mercadoria será devolvida ao remetente ou apreendida pelas autoridades competentes.
- O Sistema de Serviços Internacionais de Importação – SSII é um sistema, desenvolvido pelos Correios, que interage com a plataforma da Receita Federal e com os demais sistemas internos dos Correios tais como: SRO, ERP e etc.
  - O perfil concedido ao operador dispõe de funcionalidades de leitura de malas e encomendas, de registro de declaração e de acompanhamento da situação da encomenda. Apenas deverá ser consultada pelo operador a funcionalidade de acompanhamento da situação da encomenda.
  - Os destinatários de encomendas que forem tributadas, serão comunicados via SMS, enviado do número 28588.
  - Quando não há o telefone do destinatário para envio de SMS, o cliente deverá acompanhar a situação do objeto pelo número de rastreamento no portal ou App dos Correios.
  - Obs. Para destinatário menor de idade o cadastro no Minhas Importações, para desembaraço da encomenda, deverá ser realizado pelos pais ou tutores legais do mesmo.

## SUMÁRIO

### 2 - Como o operador deverá acessar o Portal SSII

<Realizar o atendimento inicial>

<Caso o cliente questione sobre o status de objeto internacional, verificar com o cliente trata-se de objeto até U\$ 3000>

- Caso trata-se de objeto até U\$ 3000: prosseguir com o atendimento;
- As remessas com valor aduaneiro de até US\$ 3.000,00 que necessitam de um processo formal de desembaraço aduaneiro por meio de Declaração Simplificada de Importação (DSI), são desembaraçadas mediante o pagamento de II, ICMS e valor do serviço Importa Fácil (IF). Verificar informações no endereço <https://www.correios.com.br/receber/encomenda/saiba-mais-internacional>
- (A diferença é que o Importa Fácil permite desembaraço formal por meio de DSI).

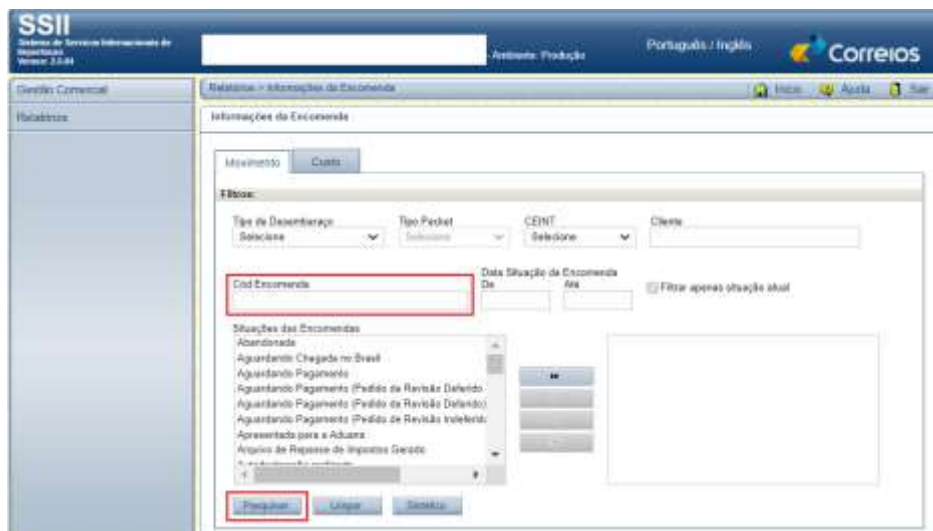
< Acessar o SSII no seguinte endereço: <https://app.correiosnet.int/edei> em qualquer navegador, informar o número de matrícula e a senha (a mesma utilizada para se autenticar na rede corporativa)>.


## SUMÁRIO

### 3 – O operador deverá consultar os status das encomendas no SSII

< Clicar na funcionalidade “Relatórios” e escolher a opção Consultar “Movimento de Encomenda”.>

< Serão apresentados diversos filtros para a pesquisa. O operador deverá selecionar o filtro “Código da Encomenda”, digitar o código informado pelo cliente - **as letras do código devem estar em maiúsculas** - e clicar em “Pesquisar”.>



< Na aba “Movimento” será apresentada a última movimentação da Encomenda. O operador deverá clicar na imagem  para detalhar o histórico da encomenda.>

#### Atenção:

- A Aba “Custo” **não** deverá ser utilizada.
- O operador **não** deverá realizar a ação de exportar relatório em pdf e xls.


Movimento  Custo

Filtros:  
Relatório:

Informações da Encomenda: Movimento da Encomenda

Ação	Cliente ▲	Código da Encomenda ▲	Situação Atual da Encomenda ▲	Data da Situação ▼
 UPU		CA055795915DE	Aguardando Chegada no Brasil	24/10/2017 01:25:56

1 a 1 de 1 registros

Exportar  PDF XLS

< O sistema apresentará toda a movimentação da encomenda. O operador deverá utilizar a situação com a data mais recente e orientar o cliente conforme **Tabela Novo Modelo de Importação - Detalhamento da Situação e Ocorrências SSII**>

Movimento da Encomenda: IX000007661BR  Cliente:

Situação da Encomenda :	Data da Situação ▼
Perdimento pela RFB 	16/06/2016 10:29:00
Em Fiscalização	16/06/2016 10:20:00
Em Seleção	16/06/2016 09:41:00
Apresentada para a Aduana	16/06/2016 09:20:12
Disponível para Aduana	16/06/2016 08:55:03
Encomenda Recebida no Brasil - Português	16/06/2016 08:51:40
Aguardando Chegada no Brasil - Português	15/06/2016 13:37:53

1 a 7 de 7 registros

Exportar PDF XLS

OK

<Realizar Encerramento Padrão>

## SUMÁRIO

### **4 - Como o cliente deverá se cadastrar no Minhas Importações**

< O destinatário deverá acessar o portal dos Correios: <https://www.correios.com.br/receber/encomenda/internacional-1> e clicar no link "Acesse aqui"



< Será apresentada a Central de Autenticação - CAS, onde o cliente deverá entrar no ID Correios ou "Cadastrar-se no Meu Correios". Mais informações: [Script Meu Correios](#)>

[SUMÁRIO](#)

## 5 - Como o cliente deverá acessar o Minhas Importações

< O destinatário deverá acessar o portal dos Correios <https://www.correios.com.br/receber/encomenda/internacional-1> e clicar no link "Acesse aqui"



### Atenção

<Em HIPÓTESE ALGUMA o operador poderá acessar informações sobre as encomendas por meio do Minhas Importações, apenas pelo SSII (<https://app.correiosnet.int/edei>)>.

- No Minhas Importações, será possível:
  - Acompanhar o processo de desembaraço;
  - Complementar informações para registro da Declaração de Importação de Remessa (DIR);
  - Pagar impostos e serviços postais através de boleto bancário;
  - Solicitar revisão do Imposto de Importação (II);
  - Recusar o recebimento da encomenda;
  - Realizar *upload* de arquivos complementares necessários ao desembaraço aduaneiro.

< Será apresentada a Central de Autenticação - CAS, onde o cliente deverá utilizar o seu *login* e senha.>

< O cliente realiza pesquisa do objeto por meio do código de rastreamento, **que torna-se vinculado ao CPF do cliente**>.

A partir do momento em que ocorre essa vinculação, somente esse login tem poderes para gerar o boleto. Mesmo que outra pessoa consiga gerar o boleto, prevalece o primeiro vínculo.

Atenção!

<Para pesquisar todas as encomendas vinculadas ao CPF do cliente, o cliente deverá deixar o campo “Código da Encomenda” em branco e clicar em “Pesquisar”>.

<Para pesquisar mais de uma encomenda, o cliente deve separar os códigos de rastreamento por “;” (ponto e vírgula)>.

- A encomenda pode não ser inserida ao perfil do usuário pelos seguintes motivos:

- Inconformidade com as regras: código de rastreamento inválido;
- Objeto não teve evento de rastreamento da origem: orientar o destinatário a aguardar o lançamento de eventos de rastreamento;
- Aguardando digitação dos dados da encomenda no SSII.

- Caso nenhuma das situações acima solucione, orientar o cliente a registrar manifestação, conforme orientações contidas no **Script Reclamação Exportação /Importação.**

< Será apresentado o resultado da pesquisa, que trará informações sobre a encomenda.>

- **Ação:** nesta coluna serão disponibilizados alguns botões para que o destinatário obtenha informações, visualize documentos ou interaja com o processo de desembaraço.
- **Encomenda:** nesta coluna serão disponibilizados os códigos de rastreamento que estão vinculados ao perfil do destinatário.
- **Status:** nesta coluna serão apresentados os ícones de alerta ao destinatário, podendo ser uma interação no portal ou a conclusão de um processo.
- **Situação:** nesta coluna será apresentada a situação atual da encomenda.
- **Data da situação:** nesta coluna será apresentada a data em que a situação ocorreu.

**Portal do Importador**

**Pesquisar Encomenda**

Código da Encomenda (ex: 101234567890)

Para pesquisar todas as encomendas relacionadas ao seu CPF/CNPJ, digite os campos em branco e pressione o botão Pesquisar. Caso a pesquisa não retorne o objeto buscado, poderá digitar no campo "Código da Encomenda" e pressionar o botão Pesquisar. Para pesquisar itens de envio, digite os códigos por "1" (primeira e última).

**Resultado da Pesquisa**

Total de Resultados: 123


Ação	Encomenda	Status	Situação	Data da Situação
	1020547074211		Pagamento Confirmado	15/01/2017
	1020547074211		Entrega ao Destinatário	15/01/2017
	1020547074211		Entrega ao Destinatário	15/01/2017
	0810104230CA		Em trânsito	15/01/2017
	0810104230CA		Em trânsito	15/01/2017

<O cliente deverá clicar nos ícones apresentados na coluna "Ação" para obter informações, visualizar documentos, ou-interagir com o processo de desembaraço.

Na coluna *status* é exibido o ícone de cor laranja () , que tem por finalidade alertar ao destinatário quanto à necessidade de atuação por parte dele para que o processo de desembaraço seja retomado.



Resultado da Pesquisa			
Total de Registros: 1			
Índice que fornece informações para que o objeto seja encaminhado ao seu destino			
Ação	Documento	Status	Data da Operação
	TT000000005PR	Dados Insuficientes	28/11/2018
Índice que fornece informações para que o objeto seja encaminhado ao seu destino			
Total de Registros: 1			

Ao clicar no ícone de detalhar () será exibida uma mensagem que explicará ao destinatário o que significa a situação “Dados Insuficientes”. Além da mensagem de ajuda, o portal habilita a funcionalidade “Complementar Informações” ao destinatário para que ele possa inserir as informações faltantes.

Dados Insuficientes

A encomenda **TT000000005PR** não contém todos os dados necessários para a realização da fiscalização pelas autoridades brasileiras e/ou contém dados errados.

Clique no botão a seguir para atualizar as informações:

Complementar Informações

Fechar

Ao clicar em “Complementar Informações” o destinatário é direcionado para uma página em que são exibidos os dados que necessitam ser complementados.

Portal do Importador

Remessa Postal Internacional - Complementar Informações da Declaração

Complementar Informações da Declaração

Os campos obrigatórios são obrigatórios

Código de Rastreamento da Declaração:  Nome da Remessa:

Nome do Destinatário:  E-mail:  DDD:  Telefone:

**Endereço do Destinatário**

CEP:

Logradouro:  Número:  Complemento:

Cidade:  Estado:

Tipo de Documento de Circulação:  Número do Documento do Destinatário:  Classificação dos Itens:

**Itens da Declaração**

Item	Descrição Geralizada	Quantidade	Valor Unitário
1	ALGODÃO	1	80,00

[SUMÁRIO](#)

## 7 - Como o cliente deverá resolver ocorrências

Todas as vezes que a situação da encomenda for “documentação pendente no órgão anuente” e houver registro de ocorrência RPC (Retenção para Comprovação de Valor) ou RPE (Retenção para Esclarecimentos) será necessário resolver a ocorrência.

Caso seja registrada uma ocorrência pela Receita Federal, ANVISA ou VIGIAGRO, o ícone ⓘ será apresentado ao destinatário. A situação pode ser "Ocorrência não resolvida", "Interrompida pela RFB" ou "Ocorrência resolvida". Essa situação somente é alterada após interação do auditor da RFB, ou do fiscal da ANVISA ou VIGIAGRO que fez o lançamento.

**Resultado da Pesquisa**

Total de Registros: 1

Ícone ⓘ indica que é preciso realizar ação para que o objeto seja encaminhado ao seu destino.

Ação	Encomenda	Órgão	Situação	Data da Situação
ⓘ	ZZ184152915CA		Documentação Pendente no Órgão Anuente	01/01/2016

Ícone ⓘ indica que é preciso realizar ação para que o objeto seja encaminhado ao seu destino.

Total de Registros: 1

Ao clicar no ícone de informação, serão apresentadas as seguintes informações:

- Órgão: órgão que fez o registro da ocorrência.
- Descrição da Ocorrência: ocorrência que foi registrada pela RFB ou órgão anuente.
- Data Ocorrência: data de registro da ocorrência.
- Situação: situação da ocorrência. Poderá ser "ocorrência não resolvida", "interrompida pela RFB" ou "ocorrência resolvida".

**Encomenda com ocorrência**

Órgão	Descrição Ocorrência	Data Ocorrência	Situação
RFB	OUTROS MOTIVOS DEVOLUÇÃO	13/09/2016	Ocorrência não resolvida
RFB	RETENÇÃO PARA COMPROVAÇÃO DE VALOR - RCV	31/08/2016	Ocorrência não resolvida

Clique no link para obter maiores informações sobre o percurso da encomenda e/ou cadastrar seu número de celular para receber informações via SMS: <http://www.correios.com.br/rastreamento>

Fechar

Para resolver a ocorrência, o destinatário deverá clicar em detalhar ⓘ. Será exibida uma mensagem de ajuda acerca da situação "Documentação Pendente no Órgão Anuente". Também será apresentada a funcionalidade "Inserir Documentação", que permitirá ao destinatário realizar *upload* de arquivos para que sejam analisados pelos auditores ou fiscais.

**Documentação Pendente no Órgão Anuente**

A encomenda **ZZ184152915CA** não contém a documentação necessária para a realização da fiscalização e sua liberação por parte da autoridade brasileira competente pela anuência. Clique no botão a seguir para inserir documentação complementar para possibilitar a fiscalização:

Órgão	Descrição Ocorrência	Data Ocorrência
RFB	RETENÇÃO PARA COMPROVAÇÃO DE VALOR - RCV	31/08/2016

Inserir documentação Fechar

Após clicar em “Inserir Documentação”, o destinatário poderá anexar documentos para que os Correios consigam apresentá-los a Receita Federal ou órgãos anuentes para que deem seguimento ao processo de desembaraço.

Correios

Sobre o sistema - Portal Correios - Fale com os Correios  
Sua Conta do Usuário

Portal do Importador

Romeu Pórtal Interacional - Elio de Aguiar

**Adicionar arquivos de informações complementares**

Código do Documento: 22044100000000000000  
Número: 00000000000000000000

**Lista de Ocorrências**

Identificação	Origem	Descrição da Ocorrência	Observação do Fornecedor	Observação do ECT
0001	RECEITA	RECEITA MÉDICA		

Conteúdo do arquivo: Selecionar um item  
Nome do arquivo: Excluir arquivo, Renomear arquivo selecionado

Nota Fiscal  
Receita Médica  
Comprovante de Pagamento  
Autorização de Importação  
Outros

Adicionar  
Cancelar

No campo Lista de Ocorrências: todas as ocorrências não resolvidas.

No campo Observação do Órgão Solicitante e Observação da ECT: informações/documentos que estão sendo solicitados.

O destinatário deverá selecionar a ocorrência que deseja anexar os documentos e no campo “Conteúdo do Arquivo” escolher alguma das opções:

- Nota Fiscal;
- Receita Médica;
- Comprovante de Pagamento;
- Autorização de Importação ou Outros.

Os arquivos para *upload* deverão obedecer aos seguintes critérios:

- O formato do arquivo deverá ser obrigatoriamente JPG, PNG ou PDF
- O arquivo deverá ter tamanho máximo de 1mb (megabytes).
- Podem ser anexados, no máximo, cinco arquivos.
- Para que os Correios apresentem a documentação à Receita Federal deverá ser anexado pelo menos um arquivo.

Após adicionado um arquivo é exibida a “Lista de informações complementares”, que apresenta os arquivos anexados, data/hora do envio, bem como a situação do arquivo. O usuário poderá visualizar o documento anexado (📄) ou excluí-lo (✖).

Uma vez anexados todos os documentos requisitados, o usuário deverá clicar em “Salvar”.

[SUMÁRIO](#)

## **8-Revisão de tributos (Imposto de Importação)**

### **Atenção!**

A RFB analisa os pedidos de revisão na ordem cronológica de registro, os Correios não tem gestão no processo portanto não temos como fornecer prazo para conclusão.

Durante esse período, não é possível efetuar o pagamento de tributos e taxas e/ou cancelar o Pedido de Revisão, devendo-se aguardar a avaliação do processo por parte da Receita Federal. O cliente deverá ser orientado a acompanhar o resultado da análise no Ambiente [Minhas Importações](#).

Para que o destinatário realize a solicitação de revisão do Imposto de Importação (II), a encomenda deverá estar obrigatoriamente na situação de "Aguardando Pagamento". Apenas quando estiver com este status e desde que o boleto não tenha sido gerado, o cliente conseguirá solicitar a revisão. A revisão de tributos pode ser solicitada apenas uma vez. O passo a passo para solicitar a revisão de tributo está descrito no [Script Pedido de Revisão de Tributação do Imposto de Importação](#)

[SUMÁRIO](#)

## **9 - Como o cliente deverá realizar o pagamento de tributos**

Para que o destinatário realize o pagamento, a encomenda deve ter sido liberada com impostos pela RFB. Os custos relativos ao Imposto de Importação, ICMS, multas e demais serviços postais serão pagos pelo destinatário.

Por motivos de segurança da informação, os dados relativos ao destinatário não são mais exibidos no Demonstrativo de Impostos e Serviços (DIS). A entrega da encomenda ocorrerá conforme as informações declaradas no rótulo do pacote. A informação de endereço constante no boleto de pagamento da DIS leva em consideração os dados cadastrados no Meu Correios, não sendo necessariamente o endereço de entrega

A encomenda sempre será entregue no endereço informado pelo remetente na embalagem.

Após clicar em “Pagar”, o destinatário será direcionado para a tela do pagamento para escolher a forma de pagamento que poderá ser realizado por boleto bancário ou PIX.

O pagamento fica disponível por **20** dias a partir da data da liberação por parte da Receita Federal. O boleto tem o vencimento de **5** dias após a impressão.

O prazo para compensação dos valores recebidos por meio de boleto é definido conforme as regras de compensação bancária da instituição financeira responsável pela emissão do boleto. Em geral, o pagamento é confirmado entre 1 (um) e 3 (três) dias úteis.

Após confirmado o pagamento, o objeto será enviado ao destinatário.


Remessa Postal Internacional > Efetuar Pagamento

### SSI - Sistema de Serviços Internacionais de Importação

#### Efetuar Pagamento

(\*) Os campos assinalados são obrigatórios

Selecione a forma de pagamento





#### Dados da Entrega da Encomenda

Nome do Destinatário

Endereço

Cidade: Maringá

Estado: Paraná

CEP

Valor:

O pagamento com PIX é instantâneo.



**Exemplo de pagamento PIX via QR CODE: favorecido Correios Sede CNPJ: 34.028.316/0001-03:**

Inserir imagem

0108 - SISTEMA DE INFORMACOES BANCO DO BRASIL  
06/08/2024 - AUTENTICACAO - 15:57:18  
096302863 0001  
Comprovante Pix

CLIENTE: [REDACTED]  
AGENCIA: [REDACTED] DATA: [REDACTED]

PAGAMENTO VIA QR CODE

ID: E909000002328080623111060942221  
CPF DO PAGADOR: [REDACTED]  
VAGOR: 8827,97  
DATA: 06/08/2024 - 19:51:36  
MOM DA COBRANCA: Cobrança dos serviços prestado  
COD PROPOSTO: 06782820808160037178681000  
VALIDO ATÉ: 06/08/2024 - 20:53:11  
MOEDOR: [REDACTED]  
CPF DO DEVEDOR: [REDACTED]

PAGO PARA: Correios Sede  
CNPJ: 34.028.316/0001-03  
INSTITUICAO PAGADORA: BANCO DO BRASIL S.A.

Notificação enviada em: 06/08/2024 - 19:51:37

MOEDOR: 080821  
AUTENTICACAO: 010801 F,CFE,F19,3A6,ADD,PAR

Central de Atendimento BB  
4004 0001  
Consultas, informações e serviços transacionais.  
BAC BB  
0800 124 0123  
Informações, reclamações, cancelamento de produtos

Para que o destinatário se informe acerca dos valores referentes ao Imposto de Importação (II), ICMS, Despacho Postal, Armazenagem, Digitação e Retificação, deverá visualizar o DIS (Demonstrativo de Impostos e Serviços). O DIS poderá ser consultado a qualquer tempo, desde que a encomenda tenha sido liberada pela Receita Federal com impostos.

Para acesso ao demonstrativo o destinatário deverá clicar no ícone visualizar DIS (🔍).

O DIS é dividido em três blocos: Receita Federal, Secretarias de Fazenda Estaduais e a parte Postal.

No bloco da Receita Federal, são apresentadas as informações relativas aos bens que foram declarados, bem como seus valores. Além disso, é apresentado o valor aduaneiro que foi considerado ou arbitrado pelo auditor da Receita Federal, o valor do Imposto de Importação (II), bem como a alíquota aplicada. Poderão ainda constar informações relativas a multas no caso da encomenda ter descumprido algum requisito legal.

No que se refere a parte das Secretarias de Fazenda Estaduais são apresentadas informações relativas ao ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços), bem como a base de cálculo e a alíquota do imposto que subsidiaram o cálculo.

A parte dedicada aos serviços postais que foram prestados para o efetivo desembaraço da encomenda podem ser:

- **Despacho Postal:** registro da DIR no sistema de controle aduaneiro e apresentação da encomenda à RFB e aos órgãos anuentes. Todas as encomendas importadas tributadas requisitam esse serviço que custa **R\$ 16,60** (dezesesseis reais e sessenta centavos) por objeto.
- **Digitação:** aplicado quando o objeto é enviado pelo correio estrangeiro sem informação eletrônica sobre o remetente, o destinatário e a própria encomenda, obrigando aos Correios o lançamento dos dados no sistema manualmente.
- **Retificação:** aplicada quando a DIR da encomenda necessitar de retificação de informações após digitadas.

## [SUMÁRIO](#)

### **10 - Como proceder no caso de objeto apresentando dados divergentes**

Para casos em que os dados do destinatário no Minhas Importações estejam divergentes com seus próprios dados, esclarecer que as informações referentes ao endereço de entrega constam no invólucro, para onde será encaminhado o objeto. Neste contexto, orientar o cliente a entrar em contato com o remetente de forma a solicitar o código de rastreamento correto.

Se houver pagamento de encomenda tributada com informação de endereço no sistema divergente da do cliente, informar ao cliente que os tributos e serviços foram pagos em nome do destinatário indicado no Minhas Importações, estando o pagador ciente disso no momento do desembaraço. Desta forma, o objeto será enviado para o endereço informado no Invólucro.

Quando houver extravio/roubo, proceder da seguinte forma:

- 1) Se a Reclamação já tiver sido aberta pelo real destinatário, informar ao cliente que o tributo foi pago em nome do destinatário constante no Minhas Importações, estando o pagador ciente disso no momento do desembaraço. Desta forma, o processo de ressarcimento dos valores pagos na DIS já foi iniciado pelo destinatário.
- 2) Se a Reclamação ainda não tiver sido aberta para o objeto em referência, proceder a abertura de Reclamação solicitando o ressarcimento dos valores pagos na DIS a quem efetuou o pagamento.

#### **Atenção:**

- Indenização referente ao valor do objeto o remetente precisa formalizar Reclamação nos Correios de origem para que se inicie o processo de indenização.

### **11. Problemas relacionados com o pagamento de taxas, tributos e Despacho Postal via boleto bancário**

Caso o cliente informe algum problema relacionado a pagamento de taxas, tributos e Despacho Postal (Ex.: não atualização das informações, descaracterização após pagamento, devolução

indevida, entrega indevida, etc), orientar sobre o registro de uma reclamação no site dos Correios, <https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco/app/index.php> selecionando o **Motivo Reclamação / Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postal - Objeto Postal Internacional**, motivo da reclamação, "Dificuldades no pagamento dos tributos" e informar os dados de pagamento ou, caso já exista uma reclamação registrada de mesma natureza, disponibilizar tais informações na manifestação já existente:

#### 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).

## 12. Problemas com o encaminhamento da documentação

- Caso o cliente informe problemas com o encaminhamento de documentação solicitada pelo portal Minhas Importações, orientar que seja registrada uma Reclamação no site dos Correios, <https://faleconosco.correios.com.br/faleconosco/app/index.php>, selecionando **Reclamação/Solicitação de Ressarcimento de Objeto Postal - Objeto Postal Internacional**, motivo da reclamação "Objeto em processo de desembaraço".

## SUMÁRIO

## SUMÁRIO

## 13 - Recusa de objeto

Para que ocorra a recusa, o objeto precisa estar "Liberado" e/ou "Aguardando pagamento". A geração de boleto inviabiliza a recusa.

Nessa situação, quando o cliente clicar em Ação (primeiro botão), aparecerá a seguinte tela, com as opções de ações a serem adotadas, entre elas Recusar Objeto.



**Comentado [JNMG1]:** Solicitamos a exclusão dessa opção "Dificuldades no pagamento dos tributos" no Fale Conosco. O cliente deverá ser orientado a registrar uma Manifestação

**Comentado [JNMG2]:** Solicitamos a exclusão dessa opção "Dificuldade de pagamento de tributo" no Fale Conosco. O cliente deverá ser orientado a registrar uma Manifestação



#### **14 – Como proceder no caso de devolução**

No caso de devolução, o cliente deve ser informado que, deverá ser realizado o registro da Reclamação, para verificação da situação, independentemente de haver ocorrido o pagamento de taxas e tributos. Essas demandas são avaliadas pontualmente pelas áreas de atendimento.

#### **15 – Esclarecimentos sobre Multas e Cobranças Posteriores**

##### **Caso o cliente questione sobre Multas aplicadas sobre remessas postais importadas:**

Informar ao cliente que a cobrança de multas sobre remessas postais importadas é uma prerrogativa da Receita Federal do Brasil – RFB. No Demonstrativo de Impostos e Serviços disponível no ambiente “Minhas Importações” constam as bases legais as quais se referem as multas eventualmente aplicadas. Porém, informações sobre a aplicabilidade ou não de multas devem ser direcionadas à RFB.

##### **Coso o cliente questione sobre Cobranças Posteriores de Multas e Tributos:**

Informar o cliente que após o recebimento da remessa, caso haja cobranças de multas e tributos posteriores à entrega, o cliente pode realizar o registro de uma Reclamação ou, caso já exista Reclamação registrado, solicitar uma “Recorrência”, para que a situação seja avaliada.

#### **16 - Programa Remessa Conforme**

Em razão da publicação da **Instrução Normativa nº. 2146/2023** da Receita Federal e da **Portaria nº. 612** do Ministério da Fazenda, em 1º de agosto de 2023, entrou em vigor o **Programa Remessa Conforme** para as encomendas internacionais.

O programa da Receita Federal é destinado às plataformas de comércio eletrônico que, ao optarem pela adesão, comprometem-se a informar, previamente, os dados das encomendas destinadas ao Brasil, bem como a recolher antecipadamente os tributos devidos. Os principais benefícios do programa são:

- Alíquota 0% (zero por cento) do Imposto de Importação para compras realizadas por pessoa física no valor de até US\$ 50,00, enviadas por empresas de comércio eletrônico certificadas no programa, porém haverá cobrança do ICMS de acordo com o estado de destino.
- Pagamento antecipado de tributos, promovendo maior celeridade e agilidade ao desembaraço de encomendas internacionais
- Estas regras serão válidas somente para as empresas que aderirem ao Programa Remessa Conforme da Receita Federal e a antecipação dos tributos não é uma opção do cliente no momento da compra.

**Pagamento Antecipado:** o cliente, empresa de comércio eletrônico que possui contrato ativo com os Correios, poderão aderir ao Programa Remessa Conforme da Receita Federal e terão

que realizar o pagamento antecipado dos valores dos tributos. No momento da compra deverá ser exibido no site os valores referentes à mercadoria, frete, seguro, tributos incidentes.

Os valores dos tributos serão repassados para os Correios, como já acontece no fluxo atual e os Correios geram a DARF para repasse à Receita Federal.

A Receita Federal receberá antecipadamente as informações a respeito das remessas postais internacionais que ingressarão no Brasil, bem como o indicativo de que houve antecipação do pagamento dos impostos no momento da compra (encomendas postadas no Programa Remessa Conforme da RFB).

No rastreamento o evento "Encaminhado para fiscalização aduaneira" foi alterado para **"Informações eletrônicas enviadas para análise da autoridade aduaneira"**.

Significa que todas as informações necessárias para o registro da Declaração de Importação de Remessa (DIR) foram transmitidas para a Receita Federal, mas que a encomenda ainda não chegou no Brasil. O cliente deverá ser orientado a acompanhar a movimentação da encomenda por meio do rastreamento ou contatar o remetente.

Se o cliente retornar e não tiver alteração do status, informar que provavelmente essa encomenda não foi enviada para o Brasil e que ele terá que contatar o remetente.

No SSII é possível identificar os objetos contemplados no Programa Remessa Conforme (PRC).



Ação	Cliente	Cód. Encomenda	Situação Atual da Encomenda	Data de Situação	PRC
IN GLOW		N8987486613GR	Em trânsito	19/12/2023 07:49:03	S

**Pagamento Posterior:** para as empresas que optarem por não aderirem ao Programa Remessa Conforme da Receita Federal será aplicado o fluxo vigente de importação, onde o objeto é disponibilizado para pagamento de taxas **após** a chegada no Brasil e está sujeito à cobrança de Imposto de Importação (60%) e ao ICMS definido para o estado de destino, a isenção do Imposto de Importação permanece válida apenas para as encomendas de até US\$ 50,00(cinquenta dólares dos Estados Unidos da América) e desde que o remetente e o destinatário sejam pessoas físicas. Nesse cenário, a cobrança da tributação devida ocorrerá de acordo com o procedimento padrão e o prazo de pagamento foi alterado para 20 dias.

**Obs.** Se o cliente estiver acessando a plataforma Minhas Importações no celular, orientá-lo a colocar o celular no modo rotação automática, pois no modo retrato não aparece o "botão" "entendi" para clicar e liberar a tela.

[SUMÁRIO](#)