

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E APLICADA
CENTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GESTÃO PARA CHEFIAS OPERACIONAIS DOS CORREIOS

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO
KIT-COBANÇA

Autores: Joel Pimentel Pinto
José Carlos Fosqueira

Orientador Prof. Zaki Akel Sobrinho

CURITIBA

1.997

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E APLICADA
CENTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO
KIT-COBANÇA

Autores: Joel Pimentel Pinto
José Carlos Fosqueira

Projeto Técnico apresentado à Universidade Federal do Paraná para obtenção do certificado de extensão universitária do Curso de Gestão para Chefias Operacionais dos Correios.

Orientador Prof.: Zaki Akel Sobrinho

CURITIBA

1.997

AGRADECIMENTOS

Uma proposta metodológica que vise à melhoria dos nossos serviços só pode ser o resultado de busca e reflexão em conjunto.

Agradecemos o incentivo constante da Diretoria Regional dos Correios do Paraná, por nos ter proporcionado a oportunidade deste aprendizado.

Agradecemos carinhosamente à nossas famílias pela dedicação e apoio no decorrer do curso.

APRESENTAÇÃO

Este projeto é um requisito para obter o certificado de conclusão do curso Gestão para Chefias Operacionais dos Correios e afim de consolidar todo aprendizado adquirido.

O objetivo do trabalho é agregar ao serviço de Encomendas com valor declarado, oferecendo ao cliente a possibilidade de comercialização de alguns produtos, serviços, facilitando a compra à prazo por parte do consumidor via cheque pré-datado ou duplicata.

Tendo em vista a crescente necessidade de nossos clientes, visando atender pedidos dos mesmos, bem como, solicitações de algumas unidades postais desta Região Operacional - 03, propomos a criação do KIT-COBRANÇA na Diretoria Regional do Paraná, através de uma metodologia de levantamentos bibliográficos, pesquisa de mercado e recomendações.

Os estudos e levantamentos realizaram-se na Regional de Cascavel, Agências de Cascavel e Santo Antonio do Sudoeste.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Objetivos do Projeto.....	1
1.2 Justificativa do Projeto.....	1
1.3	
Restrições.....	2
1.4	
Metodologia.....	2
CAPÍTULO II - REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA.....	3
2.1 Sistema de Inteligência de Marketing.....	3
2.2 Definição de Pesquisa de Marketing.....	3
2.3 Qualidade no Sistema de Administração de Serviço.....	4
2.4 Definição do sistema de informações de marketing "SIM"	5
2.5 Composto de marketing.....	5
2.5.1 Produto/serviço.....	5
2.5.2 Preços.....	6
2.5.3 Pontos de Atendimento.....	6
2.5.4 Composto promocional.....	7
2.6 Cliente.....	7
2.7 Instruções de Serviço da Empresa dos Correios e Telégrafos.....	8
2.7.1 Condições gerais de aceitação e acondicionamento.....	8
2.7.2 Condições gerais de aceitação e acompanhamento.....	10
2.7.3 Coleta Domiciliária.....	11

2.7.4	Operacionalização do serviço adicional.....	12
2.7.5	Encomenda Expressa - Modalidade SEDEX.....	13
2.7.6	Procedimentos Operacionais.....	14
2.7.7	Encomenda Normal.....	17
2.7.8	Tabelas de Remuneração pelo Serviço.....	20
2.7.9	Tarifas de Encomenda Normal.....	25
CAPÍTULO III - A EMPRESA.....		32
3.1	História da Empresa.....	32
3.2	Bases Físicas.....	33
3.3	Produtos e serviços dos correios.....	34
3.3.1	Filatelia.....	34
3.3.2	Serviços de Mala Direta.....	35
3.3.3	Produtos.....	38
3.3.4	Serviços de Encomendas.....	44
3.3.5	Serviços Especiais e Convênios.....	46
3.3.6	Serviço de Malotes.....	47
3.3.7	Serviços Postais.....	50
3.3.8	Serviços Telemáticos.....	54
3.3.9	Serviços Telemáticos Adicionais.....	57
3.3.10	Serviços de Utilidade Pública.....	58
CAPÍTULO IV - ANÁLISE DA SITUAÇÃO.....		59
4.1	Ambientes.....	59
4.2	Macro Ambiente	59
4.2.1	Ambiente Econômico.....	59
4.2.2	Ambiente político e legal.....	59

4.2.3	Ambiente sócio-cultural.....	59
4.2.4	Ambiente físico.....	60
4.2.5	Ambiente tecnológico.....	60
4.3	Ambiente tarefa.....	60
4.3.1	Concorrentes.....	60
4.3.2	A Empresa.....	60

CAPÍTULO V - PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE UM NOVO SERVIÇO

KIT-COBANÇA.....	62	
5.1	Normas e Procedimentos.....	62
5.2	Extravios/Indenizações.....	65
5.3	Métodos e Técnicas.....	66
5.4	Resultados Esperados.....	67
5.5	Riscos.....	67
5.6	Estrutura.....	67
ANEXO I	70
ANEXO II	72
ANEXO III	74
ANEXO IV	76
ANEXO V	78
ANEXO VI	80
ANEXO VII	82
ANEXO VIII	84
ANEXO IX	86
BIBLIOGRAFIA	88

INTRODUÇÃO

1.1 Objetivo do Projeto

Objetivo Geral

- Avaliar a criação do Kit-Cobrança, que visa atender pedidos de vários clientes, em vista da crescente necessidade, e propor um plano de marketing para o mesmo.

Objetivo Específico

- avaliar o ambiente competitivo;
- conhecer melhor o comportamento de nossos clientes;
- avaliar potencialidade e fragilidade da organização;
- melhoria da imagem da organização perante o público externo.

1.2 Justificativa do Projeto

Decidimos por focar o Kit-Cobrança pelos seguintes motivos:

- a) os alunos pesquisadores trabalham na área;
- b) é importante e necessário para a Empresa de Correios e Telégrafos manter e aumentar o número de clientes, e de serviços prestados ao mercado;
- c) ter maior lucratividade;
- d) fornecer comodidade ao cliente na compra e venda de mercadoria a prazo;
- e) melhorar a imagem da Empresa perante o mercado;
- f) oferecer um serviço de maior qualidade em comparação aos concorrentes;
- g) salientamos porém que a maioria das empresas transportadoras já oferecem esse

serviço aos seus clientes;

h) a possibilidade da Empresa de Correios e Telégrafos, aumentar os pontos de atendimento aos clientes.

1.3 Restrições

- As dificuldades que encontramos para elaborar o trabalho foram referente as pesquisas bibliográficas, devido a grande distância de nossas cidades até a Universidade, porque os livros indicados só foram encontrados em Curitiba, além do acúmulo de trabalho, reduzindo nosso tempo de estudos.

1.4 Metodologia

Realizamos este trabalho:

- com estudos aprofundados das Normas do Serviço de Encomenda Postal Nacional;
- pesquisa de campo junto aos clientes, utilizando entrevistas pessoais e por telefone com o preenchimento de questionários;
- pesquisas bibliográficas;
- contatos com vinte proprietários de fábrica de brinquedos, confecções, calçados; revendedores de cosméticos, medicamentos, representantes de fitas de vídeo, editoras, empresas de publicidades e lojistas em geral, que atualmente usam outros meios de transportes.

CAPÍTULO II

REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

2.1 Sistema de Inteligência de Marketing

Significa atualização das informações sobre as modificações nas condições de implantação de novos serviços.

O Sistema de Inteligência de Marketing tem como objetivo:

- incentivar a coleta e transmissão de informações que visem desenvolver a reformulação do serviço;
- promover reuniões com os atendentes para identificar problemas e sugerir soluções;
- elaborar pesquisas para conhecer necessidades do mercado;
- verificar quem são os nossos concorrentes e a qualidade dos serviços prestados por eles;
- manter-se atualizado através de leituras de jornais, revistas, as quais contenham informações sobre o serviço;
- estar preparado para obter informações completa e confiável sobre qualquer concorrente.

2.2 Definição de Pesquisa de Marketing

A definição de pesquisa de marketing, segundo a American Association (AMA, 1988):

“É função que liga o consumidor, cliente e o público ao marketing através da informação usada para identificar e definir as oportunidades e problemas de marketing; gerar, refinar e avaliar a ação de marketing; monitorar o desempenho de marketing; e aperfeiçoar o entendimento de marketing como um processo. Pesquisa de marketing específica a informação

necessária destinada a este fim; projeta um método para coletar informações; gerencia e implementa o processo de coleta de dados; analisa os resultados e comunica os achados e suas implicações.”

Para informar nossos clientes, adotaremos campanhas junto aos usuários dos serviços ou os que poderão vir a utilizá-lo, sempre considerando seus concorrentes, bem como seus clientes atuais e em potencial, traçando objetivos e definindo as estratégias que mais se ajustam aos propósitos.

2.3 Qualidade no Sistema de Administração de Serviço

“Qualidade não é um fim em si mesmo. Ela é e deve ser vista rigorosamente unida com eficiência e rentabilidade”. (NORMANN, 1993).

Mecanismos de feedback podem ser construídos no sistema de serviço, tornando um clima de apoio e reforço mútuo entre cliente e funcionário, satisfazendo todas as partes envolvidas, por isso a importância dos mecanismos que modifiquem a estrutura de pessoal para a melhoria de qualidade.

Para tratar com clientes, às vezes com tipo especial de personalidade, exige muito equilíbrio emocional. Para dirigir a qualidade na linha de frente, o propósito geralmente é identificar e reforçar mecanismos que conduzam a círculos positivos; para a retaguarda são exigidas estratégias alternativas.

A melhoria de qualidade em uma organização de serviços deve partir da administração.

Por outro lado, a idéia de programas de melhoria de qualidade partindo de funcionários, também é válida.

Produtividade e qualidade de serviço são baseadas em algum tipo de inovação social, maneiras criativas de unir pessoas e equipamentos e focalizar a energia humana, tornando uma prestação de serviço satisfatória e eficaz.

2.4 Definição do sistema de informações de marketing “SIM”

Tem como finalidade descobrir necessidades, sugestões e críticas e fazer estudos específicos sobre área de problemas e oportunidades de marketing.

O Sistema de informações de marketing, é um radar para identificar pessoas mais predispostas a comprar, cuja as ações devem ser dirigidas a quem de fato é consumidor em potencial do produto ou serviço, tendo sempre em vista o cliente como referencial mercadológico.

2.5 Composto de marketing

É a combinação dos quatro insumos básicos do sistema de comercialização de uma empresa.

2.5.1 Produto/serviço

Produto ou serviço é algo que pode ser oferecido ao cliente para sua apreciação e aquisição, oferecido de tal forma que as pessoas desejarão negociar com ela ao invés de com seus concorrentes.

É um complexo de atributos oferecido a um cliente, que pode satisfazer uma necessidade.

1 - Normas e procedimentos:

- atendimento propõe-se treinamento de pessoal;
- coletar dados das necessidades do serviço;
- visitar grandes usuários;
- propor o serviço;
- orientar o cliente dos procedimentos.

2.5.2 - Preços

Segundo Richard Normann

“O preço é um elemento forte de um serviço que interage de maneiras múltiplas e complexas com todas as partes do sistema de administração de serviço: princípios-guia, conceito de serviço, segmento de mercado, imagem e sistema de prestação de serviço. Na maioria das empresas de serviço bem-sucedidas o preço é usado como ferramenta ativa, tanto estratégica como operacional. (NORMANN, 1993).

O conceito de serviço, a oferta do produto, o mercado alvo, todos moldam esse processo de definição de valores. A padronização de serviço é mais difícil de ser realizada do que a padronização de produtos, clientes que solicitam mais podem conseguir cada vez mais, pelo mesmo preço. Isso pode fornecer abertura aos concorrentes com segmentos de mercado alternativo e outras estratégias de preços.

Uma análise de estrutura de custos tem de ser feita para a empresa de serviço ganhar dinheiro.

O preço deve refletir o sistema e o processo de tomada de decisão do cliente.

Para assegurar que os preços estejam refletindo valor para o cliente, pode ser necessário especificar mais precisamente em que consiste o serviço e assegurar que o cliente conhece o valor que a empresa de serviço está lhe proporcionando.

2.5.3 Pontos de Atendimento

Estruturação

- 5.375 Agências próprias;
- 1.676 Agências franqueadas;
- localização e facilidade de acesso;
- disponibilidade de Embalagem para venda;
- observância do horário limite de postagem para envio no mesmo dia;
- meio de transporte (coleta regular) para expedição de objetos.

2.5.4 Composto promocional

a) Publicidade

Divulgação de propaganda, comercialmente significativas sobre o serviço, numa mídia impressa, falada ou televisionada.

b) Decisões de venda pessoal

Os vendedores são o principal elo com os clientes, eles são a empresa para os clientes, uma fonte de informações para o planejamento do marketing e tem a tarefa de concluir todo o processo de venda.

c) Decisões de propaganda

Qualquer forma paga e impessoal de apresentação e promoção, serviços por patrocinador identificado.

d) Promoções de vendas

Consiste em um conjunto diversificado de ferramentas de incentivo, visando estimular a compra mais rápida e/ou em maior volume de um produto/serviço específico.

2.6 Cliente

Só existe empresa se existir clientes que se utilizam dos serviços.

“O cliente quer e merece ser tratado como se fosse o senhor do universo”. (JEAN ROZWADOWSKI, Revista Exame Setembro. 1.992).

Para que isso aconteça a empresa deve estar em constante transformação, melhorando sempre seus serviços, objetivando um atendimento superior em relação a concorrência e ter uma infra-estrutura operacional que atenda as necessidades do usuário.

“Ganharão o jogo as empresas que tem como exceder as expectativas de seus clientes”.

(Apostila de Marketing Básico, Prof. Zaki Akel Sobrinho, 1.996).

Para que o cliente seja bem tratado é necessário treinamento visando alterar a cultura interna e proporcionar capacitação para a execução do serviço com qualidade. “Não existe empresa nota 10 com empregados nota 5”. (Revista Exame, Setembro 1.992).

Deve-se considerar que a tensão e exigência dos cargos de serviço exige que a pessoa certa esteja no cargo adequado desde o início, pois o relacionamento com o cliente é extremamente importante. Esse evento social, cuja dinâmica e resultados são determinadas em grande extensão pela experiência, disposição e expectativa do pessoal de contacto e do cliente.

Tem sido mostrado que a qualidade experimentada por um cliente aumenta se um clima positivo, aberto e orientado para o serviço permeia a empresa de serviços e é excluído ao cliente.

A citação acima serve para definir uma visão básica de qualidade;

Qualidade é uma filosofia geral, e modo de pensar, construídas em todas as organizações, a filosofia dos sistemas de serviços baseadas em inovações sociais, uma filosofia existencial.

“Qualidade e excelência não se aplicam apenas ao produto, mas também a preços, segurança, planejamentos, administração, relações humanas e ao sistema total de produção ou entrega”. (NORMANN, 1993).

2.7 Instruções de Serviço da Empresa dos Correios e Telégrafos

2.7.1 Condições gerais de aceitação e acondicionamento

Os limites de peso, dimensões e valor declarado são os previstos em documento básico específico.

Os procedimentos operacionais relativos aos serviços adicionais estão previstos em norma específica.

Apresentação das Encomendas.

As encomendas postadas sem valor declarado serão recebidas fechadas.

As encomendas postadas com valor declarado serão recebidas abertas, para verificação e conferência de conteúdo, unicamente de clientes que não firmarem contrato com a E.C.T.

O Diretor Regional poderá conceder autorização, através de Portaria (PRT), para que as encomendas postadas com valor declarado, por pessoas jurídicas sem contrato, sejam recebidas fechadas.

As encomendas, com ou sem valor declarado, postadas na Zona Franca de Manaus ou em zona fiscal de fronteira, deverão ser recebidas abertas e somente serão aceitas mediante comprovação de terem sido satisfeitas as exigências da Secretaria da Receita Federal.

Declaração de Valor.

É obrigatória a declaração de valor para as encomendas que contenham artigos de ouro, prata, bronze, níquel ou outro metal de valor, moeda, jóia, pedra ou artigos preciosos e papéis representativos de valor, devendo, neste último caso, ser declarado o valor nominal ou facial do objeto.

No caso de omissão de declaração de valor das encomendas contendo artigos relacionados no sub-item anterior, será aplicada a multa estabelecida em documento básico específico.

A declaração de valor implica necessariamente a apresentação de Nota Fiscal ou Discriminação de Conteúdo.

Apresentação de Nota Fiscal.

As pessoas jurídicas obrigadas por lei a emitirem Nota Fiscal deverão postar seus objetos acompanhados desse documento, observando a legislação pertinente, cabendo-lhes toda a responsabilidade pelas possíveis infrações cometidas.

Toda a documentação inerente à encomenda expressa com valor declarado, e que deva acompanhá-la na expedição, deverá ser inserida no envelope para transmissão de documentos, que será anexado ao respectivo objeto.

2.7.2 Condições Gerais de aceitação e acompanhamento

Toda encomenda deverá ser acondicionada e fechada em embalagem que resista ao peso e à natureza do conteúdo.

As embalagens serão feitas de maneira tal que seja impossível atingir o conteúdo sem deixar traço aparente de violação.

Não será admitida a postagem de encomenda normal acondicionada em envelope.

Será admitida a postagem de encomenda expressa, com valor declarado, em envelopes ou caixas que atendam as condições de acondicionamento exigidas ou, preferencialmente, nos envelopes ou caixas de encomenda comercializados pela E.C.T.

A postagem de encomendas expressas através de envelopes de papel, somente será admitida para remessas cujo conteúdo se constitua de papéis e/ou documentos.

No caso de utilização de envelopes SEDEX (Serviço de Encomenda Expressa) ou de outro tipo de envelope produzido em material plástico, será admitida a postagem de encomendas com conteúdo diverso, desde que mantidas as condições de segurança necessárias.

Toda encomenda que contiver os materiais abaixo discriminados deverão ser acondicionadas da seguinte forma:

a) metais preciosos: a embalagem terá que ser constituída de uma caixa de metal resistente, ou de madeira com pelo menos um centímetro (1 cm) de espessura, ou de sacos duplos sem costura, todavia, quando for usada caixa de madeira chapeada, sua espessura pode ser limitada a cinco milímetros (5 mm), contanto que as arestas de tais caixas sejam reforçadas por meio de cantoneiras;

b) objetos de vidro ou outros objetos frágeis: a embalagem deverá ser constituída de uma caixa de metal, madeira ou papelão resistente, cheia de papel, palha ou outra matéria protetora similar, de forma a impedir os choques ou atritos durante o transporte, quer entre objetos entre si, quer entre os objetos e as paredes da caixa;

c) líquidos ou corpos facilmente liquidificáveis: deverão ser colocados em recipientes hermeticamente fechados (garrafas, frascos, potes, caixas etc.) os quais serão acondicionados em caixas especiais (metal, madeira, plásticos ou papelão ondulado resistente);

d) corpos gordurosos dificilmente liquidificáveis: tais como unguentos, sabão mole, resinas etc, devem ser acondicionados numa primeira embalagem (caixa, saco de pano, matéria plástica etc), colocada dentro de uma caixa metálica, de madeira ou de qualquer outro material suficientemente resistente para impedir escoamento do conteúdo;

e) pós secos, corantes, tais como azul de anilina: devem ser, obrigatoriamente, contidos em caixas de metal resistente, colocada por sua vez em outra de madeira ou de papelão ondulado e de boa qualidade, com serragem ou outras substâncias absorventes e protetora entre as duas embalagens;

f) pós secos não corantes: estes produtos devem ser acondicionados em caixa de metal, madeira ou papelão;

g) objetos de uma só peça, constituída de metal, madeira, couro ou de outra substância resistente, poderão ser expedidos sem envoltório;

h) objeto pontiagudo ou cortante, deverá ter as pontas e os gumes convenientemente resguardados; e

i) todos os espaços existentes, que entre os recipientes, quer entre as paredes da caixa, conterão serragem, farelo ou outras substâncias protetoras e absorventes de forma tal que evite o entre-choque dos recipientes, e destes com a caixa, bem como um possível extravasamento do conteúdo.

2.7.3 Coleta Domiciliária

Definição

É o serviço adicional oferecido ao usuário com contrato de serviço de Encomenda Expressa, nas modalidades que admitem coleta, ou ao usuário sem contrato, desde que admitido pela modalidade de encomenda. O serviço é prestado mediante solicitação do usuário, nas localidades definidas pelas Diretorias Regionais.

Na DR/PR, a Coleta Domiciliária será prestada apenas em Curitiba.

A coleta domiciliária será oferecida nas seguintes modalidades:

a) programada: nesta modalidade, o usuário definirá, mediante pedido formal, a frequência de coleta desejada, segundo suas necessidades; e

b) não-programada: nesta modalidade, o usuário solicitará a coleta, por telefone, sempre que desejar expedir objetos, podendo ser utilizada, também, por usuários com coleta programada que desejarem expedir objetos fora da frequência definida.

2.7.4 Operacionalização do serviço adicional

Coleta Programada

Com base no pedido formal do usuário, onde será estabelecida a frequência de coleta, deverá ser preenchido o formulário CONTROLE DE MALOTES.

Os CONTROLES DE MALOTES assim emitidos serão incluídos nos circuitos de coleta segundo as datas convencionadas, adotando-se, na coleta, os mesmos procedimentos definidos para a postagem de encomendas expressas no sistema a faturar.

Para os casos em que não houver a efetiva prestação da coleta nos dias estabelecidos, deverão ser adotados os seguintes procedimentos, se a coleta for exclusiva de encomendas expressas:

a) apor, no campo N° DE MALOTE do formulário CONTROLE DE MALOTES, o designativo NIHIL, se o usuário não apresentar objetos quando da coleta;

b) proceder de forma idêntica à prevista na alínea anterior quando o usuário eventualmente dispensar a coleta; e

c) apor, no campo N° DE MALOTE do formulário CONTROLE DE MALOTES, a menção NÃO HOUVE COLETA, nos casos de não ocorrência de coleta em função de feriados oficiais ou por responsabilidade da E.C.T. (quebra de viatura, paralisação do serviço etc.).

As Unidades Operacionais, ao final de cada mês, com base no apurado através dos formulários CONTROLE DE MALOTES, deverão informar à Gerência Financeira a quantidade de dias em que não houve a efetiva prestação da coleta nos dias estabelecidos.

Receber e conferir as encomendas normais segundo os mesmos procedimentos definidos para as encomendas expressas, modalidade SEDEX, observadas as características de objeto não urgente.

Entrega

A entrega interna será efetuada de acordo com as normas específicas sobre o assunto.

As encomendas normais poderão ser entregues a domicílio desde que sua forma, volume e peso preencham os requisitos para tal.

Nesse caso, adotar-se-ão os mesmos procedimentos definidos para a distribuição domiciliária das encomendas expressas, modalidade SEDEX.

Prazo de Guarda

Deverão ser observados os prazos de guarda e os períodos de isenção de armazenagem previstos em norma específica, adotando-se os mesmos procedimentos para as encomendas expressas, modalidade SEDEX, no caso de objeto mal endereçado.

Findo o prazo de guarda, os objetos serão devolvidos ao remetente ou refugados.

Devolução

Adotar os mesmos procedimentos definidos para as encomendas expressas, modalidade SEDEX, respeitadas as características de objeto não urgente.

2.7.5 Encomenda Expressa - Modalidade Sedex

Definição

É a modalidade do Serviço de Encomenda Expressa executada em âmbito nacional, mediante tratamento acelerado de objetos com o peso máximo de (vinte e cinco) quilogramas.

Características Especiais

A modalidade do serviço será prestada nos sistemas a vista e a faturar, esta última exclusivamente aos usuários com contrato.

2.7.6 Procedimentos Operacionais

Postagem/Coleta

Na postagem em Unidades Operacionais, através do sistema a vista, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

- a) verificar se o objeto a ser postado pelo usuário atende as condições de aceitação , fornecendo-lhe Envelope SEDEX ou Caixa de Encomenda, caso solicitado e orientando-o sobre o correto acondicionamento do objeto;
- b) completar o preenchimento do formulário de postagem;
- c) no caso de encomenda SEDEX com valor declarado, que deve ser postada aberta, confrontar o conteúdo do objeto com a descrição constante da Nota Fiscal ou do formulário Discriminação de Conteúdo;
- d) pesar o objeto, consultar a tarifa vigente e receber a importância relativa à remessa e ao envelope ou caixa de encomenda, caso tenham sido solicitados;
- e) aplicar o carimbo “DH” (depois do horário) no objeto e nas vias do formulário de postagem, sempre que ocorrer a postagem de objetos após o horário limite para encaminhamento no mesmo dia;
- f) afixar a Etiqueta SEDEX no anverso do objeto e aplicar o carimbo datador da Unidade no formulário de postagem e sobre o envoltório do objeto, de tal forma que parte da impressão fique sobre o logotipo da E.C.T. constante da Etiqueta SEDEX, observando-se para que o carimbo não danifique o código de barras da etiqueta; e
- g) aplicar, sobre as bordas de fechamento do objeto, o carimbo datador da Unidade e, sobre a estampa deste, tantos segmentos de Fita Adesiva Plástica para Empacotamento, Anexo

12, quantos forem necessários para garantir o devido fechamento do objeto.

No caso de postagem no sistema a faturar, deverão ser adotados, ainda, os seguintes procedimentos:

a) solicitar ao usuário a apresentação do Cartão de Autorização de Postagem - CAP; e

b) a postagem não será aceita no sistema a faturar nos seguintes casos:

I - se o usuário não apresentar o CAP;

II - se a Unidade Operacional não for a indicada no CAP;

III - se o prazo de validade do CAP estiver vencido, no caso de órgão público; e

IV - se o contrato do usuário estiver suspenso ou cancelado.

Expedição e Encaminhamento

Relacionar os objetos em Lista de Registro, observando para que na(s) Lista(s) de Registro contida(s) na mala somente estejam relacionados os objetos nela incluídos, devendo ser utilizadas tantas listas quantas forem necessárias para o lançamento de todas as encomendas.

Incluir os objetos na mala, fechando-a com selo plástico vermelho, de acordo com as normas específicas em vigor.

Rotular e encaminhar as malas de acordo com os procedimentos definidos nas instruções para expedição de encomendas, Relacionar as malas na respectiva Nota de Despacho em tantas vias quantas forem necessárias para facilitar os transbordos e conexões subsequentes.

Não será emitida Nota de Despacho como documento instrutivo do encaminhamento de malas/expedições de encomendas expressas no sistema RPN.

Recebimento e Conferência

Receber as malas, conferindo os caracteres dos selos plásticos com os lançados na Nota de Despacho.

Conferir os caracteres dos selos plásticos das malas capeadas, confrontando-os com

os anotados na Lista de Registro, quando se tratar de mala capeadora.

Conferir os números dos objetos recebidos com os dados lançados na Lista de Registro.

Adotar os procedimentos estabelecidos em documento básico específico, caso seja constatado(a):

- a) sobra ou falta, violação ou indício de violação ou espoliação de objeto/mala; e
- b) falta de documentação.

Registrar o recebimento da mala ou de encomenda mal encaminhada, através da emissão de Comunicação de Irregularidade na Expedição (CIE), via postal, contra a origem da expedição.

A Unidade Operacional, ao receber uma CIE, deve adotar as providências cabíveis no sentido de evitar a ocorrência da irregularidade.

Coleta Não-Programada

As Unidades Operacionais executantes do serviço adicional de coleta domiciliária definirão um setor responsável pela recepção dos pedidos de coleta efetuados pelos usuários.

Esse setor receberá os pedidos de coleta, anotando as informações necessárias no formulário CONTROLE DE MALOTES/ENCOMENDAS, até o horário limite definido, pela Diretoria Regional, para aceitação dos pedidos.

Os formulários CONTROLE DE MALOTES/ENCOMENDAS preenchidos serão passados ao setor responsável pela coleta, que emitirá os formulários CONTROLE DE MALOTES, para cada usuário, quando for a primeira solicitação de coleta do mês, ou localizará o formulário CONTROLE DE MALOTES correspondente, preenchendo-o conforme instruções específicas.

O setor responsável pela coleta incluirá os CONTROLE DE MALOTES nos respectivos circuitos de coleta e adotará os mesmos procedimentos definidos para a coleta programada.

2.7.7 Encomenda Normal

Definição

É a modalidade única do Serviço de Encomenda Normal, executada em âmbito nacional, mediante tratamento não urgente de objetos com peso máximo de 20 (vinte) quilogramas.

Características Especiais

O Registro Médico será aplicado unicamente quando se tratar de livros ou de material didático postado por escolas de ensino por correspondência e destinado a seus alunos.

Neste caso, deverá ser feita uma verificação, por amostragem, do conteúdo das encomendas, no ato da postagem.

Procedimentos Operacionais

Postagem

Na postagem em Unidades Operacionais, através do sistema a vista, deverão ser observados os mesmos procedimentos definidos para as encomendas expressas da modalidade SEDEX, com as devidas adaptações.

No caso de postagem no sistema a faturar, por órgãos públicos, deverão ser adotados ainda, os seguintes procedimentos:

- a) solicitar ao usuário o Cartão de Habilitação - órgãos Públicos; e
- b) a postagem não será aceita no sistema a faturar caso o usuário não apresente o Cartão de Habilitação ou sua proposta esteja suspensa/cancelada.

A Unidade Operacional que receber a mala ou a encomenda mal encaminhada deve providenciar sua imediata reexpedição ao destino correto.

Reexpedir as encomenda/malas em trânsito e encaminhar os demais objetos às unidades ou setores encarregados da entrega interna ou da distribuição domiciliária, lançadas em Lista de Registro/Nota de Despacho, observadas as instruções contidas no Anexo 4.

Entrega Interna

Serão entregues na Unidade Operacional:

- a) encomendas endereçadas à posta restante;
- b) encomendas endereçadas à caixa postal; e
- c) demais encomendas, que, por qualquer motivo, não puderem ser entregues a domicílio.

A entrega interna será efetuada de acordo com as normas específicas sobre o assunto.

Distribuição Domiciliária

A entrega das encomendas será feita prioritariamente no domicílio do destinatário, exceto quando o objeto se enquadrar em uma das exigências previstas para entrega interna.

Preparar, em duas vias, a Lista de Objetos Especiais Entregues ao Carteiro, não sendo necessário o preenchimento do campo “Procedência”.

Entregar os objetos e a 1ª via da Lista de Objetos Especiais.

Entregues ao Carteiro responsável pelo Setor/Distrito, mediante recibo na 2ª via.

O Carteiro deve confrontar os objetos a serem entregues com os dados lançados no modelo, antes de passar o recibo.

Proceder à entrega conforme normas fixadas para a distribuição domiciliária postal, observando, ainda, os preceitos estabelecidos para a prestação de contas dos Carteiros, emissão de Aviso de Chegada e pesquisa do objeto mal endereçado.

Caso a encomenda não seja entregue nas três tentativas, na última tentativa deixar Aviso de Chegada no endereço.

Prazo de Guarda/Permanência

Deverão ser observados os prazos de guarda e os períodos de isenção de armazenagem previstos em norma específica.

Para objeto mal endereçado, proceder a um trabalho de pesquisa, visando localizar o endereço correto do destinatário, utilizando-se dos recursos disponíveis, tais como: catálogos telefônicos, guias de logradouros, etc.

Esgotadas as possibilidades de entrega, o objeto será devolvido ao remetente ou refugado, conforme o caso.

Findo o prazo de guarda, os objetos serão devolvidos ao remetente ou refugados.

Devolução

Devolver, ao remetente, o objeto:

- a) cuja devolução tenha sido solicitada;
- b) cuja entrega não tenha sido realizada, depois de concluídas as pesquisas para localização do destinatário ou de seu endereço; e
- c) cujo prazo de guarda/permanência na unidade operacional tenha se esgotado.

Utilizar o carimbo padronizado de “DEVOLUÇÃO” com a devida anotação, para os objetos que não contiverem indicação de devolução em campo pré-impresso.

2.7.8 - Tabelas de Remuneração pelo Serviço

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

SEDEX - REMUNERAÇÃO PELO SERVIÇO

ORIGEM PARANÁ		CÓDIGO: 54000-5 VIGÊNCIA 11/10/95								
ESCALA PESO		CAPITAL-CAPITAL						VALORES RS		
(KG)	EST.	RS, SC, SP	MS, MG, RJ	DF, ES, MT	GO, TO	BA	AL, SE	AC, AM, CE, MA PA, PB, PE, PI, RN, RO	AP	RR
até 1	3,26	6,71	9,41	11,45	12,54	14,01	16,03	18,34	19,32	20,71
1 a 2	3,90	8,35	12,01	14,78	16,28	18,26	21,00	24,14	25,47	27,37
2 a 3	4,54	9,99	14,61	18,11	20,02	22,51	25,97	29,94	31,62	34,03
3 a 4	5,18	11,63	17,21	21,44	23,76	26,76	30,94	35,74	37,77	40,69
4 a 5	5,82	13,27	19,81	24,77	27,50	31,01	35,91	41,5	43,92	47,35
5 a 6	6,46	14,91	22,41	28,10	31,24	35,26	40,88	47,34	50,07	54,01
6 a 7	7,10	16,55	25,01	31,43	34,98	39,51	45,85	53,14	56,22	60,67
7 a 8	7,74	18,19	27,61	34,76	38,72	43,76	50,82	58,94	62,37	67,33
8 a 9	7,88	18,64	28,40	35,80	39,91	45,13	52,44	60,86	64,41	69,55
9 a 10	8,48	20,17	30,84	38,93	43,43	49,12	57,11	66,31	70,20	75,80
10 a 11	9,06	21,70	33,28	42,06	46,95	53,11	61,78	71,76	75,99	82,05
11 a 12	9,68	23,23	35,72	45,19	50,47	57,10	66,45	77,21	81,78	80,30
12 a 13	10,28	24,76	38,16	48,32	53,99	61,09	71,12	82,66	87,57	94,55
13 a 14	10,88	26,29	40,60	51,45	57,51	65,08	75,79	88,11	93,36	100,80
kg adic.										
acima de										
14 kg	0,60	1,53	2,44	3,13	3,52	3,99	4,67	5,45	5,79	6,25

ESCALA

CAPITAL-INTERIOR OU INTERIOR - CAPITAL

VALORES R\$

PESO (KG)	ESTA- DUAL	RS,	MS,	DF,	GO,	BA	AL,	AC, AM, CE	AP	RR
		SC, SP	MG, RJ	ES, MT	TO		SE	PA, PB, PE, RN, RO, PI MA		
até 1	3,26	10,36	12,32	14,74	15,21	16,72	18,95	20,98	21,90	23,46
1 a 2	3,90	13,32	15,95	19,25	19,90	21,96	24,97	27,75	28,99	31,10
2 a 3	4,54	16,28	19,58	23,76	24,59	27,20	30,99	34,52	36,08	36,74
3 a 4	5,18	19,24	23,21	28,27	29,28	32,44	37,01	41,29	43,17	46,38
4 a 5	5,82	22,20	26,84	32,78	33,97	37,68	43,03	48,06	50,26	54,02
5 a 6	6,46	25,16	30,47	37,29	38,66	42,92	49,05	54,83	57,35	61,66
6 a 7	7,10	28,12	34,10	41,80	43,35	48,16	55,07	61,60	64,44	69,30
7 a 8	7,74	31,08	37,73	46,31	48,04	53,40	61,09	68,37	71,53	76,94
8 a 9	7,88	32,00	38,68	47,77	49,57	55,12	63,08	70,63	73,90	79,51
9 a 10	8,48	34,78	42,29	52,01	53,98	60,05	68,74	77,00	80,56	86,70
10 a 11	9,08	37,56	45,70	56,25	58,39	64,98	74,40	83,37	87,22	93,89
11 a 12	9,68	40,34	49,11	60,49	62,80	69,91	80,06	89,74	93,88	101,08
12 a 13	10,28	43,12	52,52	64,73	67,21	74,84	85,72	96,11	100,54	106,27
13 a 14	10,88	45,90	55,93	68,97	71,62	79,77	91,38	102,48	107,20	115,46
kg adic										
ac. de										
14 kg	0,60	2,78	3,41	4,24	4,41	4,93	5,66	6,37	6,66	7,19

ESCALA		INTERIOR - INTERIOR						VALORES RS		
PESO	RS, SC, SP	MS, MG,	DF, ES,	GO, TO	BA	AL, SE	AC, AM, CE, MA	AP	RR	
(KG)	ESTA-		RJ	MT			PA, PB, PE, PI,			
	DUAL						RN, RO			
até 1	3,26	13,39	15,81	17,95	18,29	19,49	21,64	23,91	24,59	25,88
1 a 2	3,90	17,42	20,74	23,63	24,09	25,73	28,62	31,72	32,65	34,38
2 a 3	4,54	21,45	25,67	29,31	29,89	31,97	35,60	39,53	40,71	42,88
3 a 4	5,18	25,48	30,60	34,99	35,69	38,21	42,58	47,34	48,77	51,38
4 a 5	5,82	29,51	35,53	40,67	41,49	44,45	49,56	55,15	56,88	59,86
5 a 6	6,46	33,54	40,46	46,35	47,29	50,69	56,54	62,96	64,89	68,36
6 a 7	7,10	37,57	45,39	52,03	53,09	56,93	63,52	70,77	72,95	76,88
7 a 8	7,74	41,60	50,32	57,71	58,89	63,17	70,50	78,58	81,01	85,38
8 a 9	7,88	42,89	51,94	59,59	60,81	65,25	72,83	81,21	83,73	88,25
9 a 10	8,48	46,67	56,57	64,93	66,26	71,11	79,40	88,56	91,31	96,25
10 a 11	9,06	50,45	61,20	70,27	71,71	76,97	85,97	95,91	98,89	104,25
11 a 12	9,68	54,23	65,83	75,61	77,16	82,83	92,54	103,26	106,47	112,25
12 a 13	10,28	58,01	70,46	80,95	82,61	88,69	99,11	110,61	114,05	120,05
13 a 14	10,88	61,79	75,09	86,29	88,06	94,75	105,68	117,96	121,63	128,25
kg adic										
acima										
de 14kg	0,60	3,78	4,63	5,34	5,45	5,86	6,57	7,35	7,58	8,00

UNIDADE DA FEDERAÇÃO	SIGLA	CAPITAL	FAIXA DE CEP DA CAPITAL	SEDEX HOJE	SEDEX VIP
ACRE	AC	Rio Branco	69900 - 69928		
ALAGOAS	AL	Maceió	57000 - 57099	R\$ 5,82	R\$ 45,00
AMAPÁ	AP	Macapá	68900 - 68909 68925 - 68929	SERVIÇOS ADICIONAIS	
AMAZONAS	AM	Manaus	69000 - 69099		
BAHIA	BA	Salvador	40000 - 42810 43700 - 43970 44450 - 44470	Limite Máx. para Declaração de vlr R\$ 5.500,00 AD VALOREM: 1% sobre o valor declarado	
CEARÁ	CE	Fortaleza	60000 - 61600 61900 - 61940	AVISO DE RECEBIMENTO (AR) R\$ 1,00 por objeto	
DIST FEDERAL	DF	Brasília	70000 - 72799 73000 - 73699	Coleta Domiciliária (p/usuário USE) R\$ 3,89 por coleta de 10 objetos ou fração	
ESPIRITO SANTO	ES	Vitória	29000 - 29184		
GOIAS	GO	Goiânia	74000 - 74999	Pedido de Retirada: preço de um teleg urgente de 20 palavras	
MARANHÃO	MA	São Luís	65000 - 65099		
MATO GROSSO	MT	Cuiabá	78000 - 78169	MÃO PROPRIA (Excluido o registro): R\$ 1,38	
MATO GROSSO S.	MS	Campo Grande	79000 - 79124	MODIFICAÇÃO DE ENDEREÇO	
MINAS GERAIS	MG	Belo Horizonte	30000 - 34999		
PARÁ	PA	Belém	66000 - 66999 67000 - 679999	para a mesma localidade - preço de um teleg. urg. 20 palavras	
PARAÍBA	PB	João Pessoa	58000 - 58099	para a outra localidade - preço de um telegrama urgente de	
20 PARANÁ	PR	Curitiba	80000 - 83189	palavras mais 2 vezes o porte da encomenda no percurso da origem inicial da remessa até o novo destino.	

			83300 - 83349	
			83400 - 83749	
			83800 - 83939	
PERNAMBUCO	PE	Recife	50000 - 53989	OUTRAS INFORMAÇÕES
			54000 - 54799	
PIAUÍ	PI	Teresina	64000 - 64099	
				SEDEX estadual pre-franqueado - preço do envelope + preço de 1 kg SEDEX Estadual.
RIO DE JANEIRO	RJ	Rio de Janeiro	20000 - 23799	
			24000 - 24799	
RIO GRANDE N.	RN	Natal	59000 - 59149	COTA MINÍMA DE FATURAMENTO R\$ 172,50
RIO GRANDE S.	RS	Porto Alegre	90000 - 91999	
RONDÔNIA	RO	Porto Velho	78900 - 78924	FATOR SEGURO R\$ 0,35 (já incluído no preço final)
Sª CATARINA	SC	Florianópolis	88000 - 88139	
SÃO PAULO	SP	São Paulo	01000 - 09999	FATOR OPERACIONAL R\$ 1,78 (já incluído no preço final)
SERGIPE	SE	Aracaju	49000 - 49099	
TOCANTINS	TO	Palmas	77000 - 77299	

2.7.9 - Tarifas de Encomenda Normal

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS											CODIGO
54100-1											
Tarifa de ENCOMENDA NORMAL - Origem: PARANÁ - INTERIOR VALORES EM RS											VIGÊNCIA 11/10/97
Peso (kg)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Kg
Destino CAPITAL											
Adicional											
ACRE	3,69	5,15	6,14	7,13	8,12	9,11	10,10	11,09	12,08	13,07	0,99
ALAGOAS	3,66	5,09	6,05	7,01	7,97	9,93	9,89	10,85	11,81	12,77	0,96
AMAPÁ	5,75	9,27	12,32	15,37	18,42	21,47	24,52	27,57	30,62	33,67	3,05
AMAZONAS	5,15	8,07	10,52	12,97	15,42	17,87	20,32	22,77	25,22	27,67	2,45
BAHIA	3,63	5,03	5,96	6,89	7,82	8,75	9,68	10,61	11,54	12,47	0,93
CEARÁ	4,03	5,83	7,16	8,49	9,82	11,15	12,48	13,81	15,14	16,47	1,33
DIST FEDERAL	3,18	4,13	4,61	5,09	5,57	6,05	6,53	7,01	7,49	7,97	0,48
ESPÍRITO SANTO	3,17	4,11	4,58	5,05	5,52	5,99	6,46	6,93	7,40	7,87	0,47
GOIÁS	3,10	3,97	4,37	4,77	5,17	5,57	5,97	6,37	6,77	7,17	0,40
MARANHÃO	3,74	5,25	6,29	7,33	8,37	9,41	10,45	11,49	12,53	13,57	1,04
MATO GROSSO	3,25	4,27	4,82	5,37	5,92	6,47	7,02	7,57	8,12	8,67	0,55
M. GROS. DO SUL	3,06	3,89	4,25	4,61	4,97	5,33	5,69	6,05	6,41	6,77	0,36
MINAS GERAIS	3,13	4,03	4,46	4,89	5,32	5,75	6,18	6,61	7,04	7,47	0,43
PARÁ	3,76	5,29	6,35	7,41	8,47	9,53	10,59	11,65	12,71	13,77	1,06
PARAÍBA	3,85	5,47	6,62	7,77	8,92	10,07	11,22	12,37	13,52	14,67	1,15
PARANÁ	2,75	3,27	3,32	3,37	3,42	3,47	3,52	3,57	3,62	6,67	0,05
PERNAMBUCO	3,79	5,35	6,44	7,53	8,62	9,71	10,80	11,89	12,98	14,07	1,09
PIAUÍ	3,81	5,39	6,50	7,61	8,72	9,83	10,94	12,05	13,16	14,27	1,11
RIO DE JANEIRO	3,00	3,77	4,07	4,37	4,67	4,97	5,27	5,57	5,87	6,17	0,30
RIO GRANDE N.	3,96	5,69	6,95	8,21	9,47	10,73	11,99	13,25	14,51	15,77	1,26
RIO GRANDE S.	2,88	3,53	7,71	3,89	4,07	4,25	4,43	4,61	4,79	4,97	0,18

RONDÔNIA	3,94	5,65	6,89	8,13	9,37	10,61	11,85	13,09	14,33	15,57	1,24
RORAIMA	12,16	22,09	31,55	41,01	50,47	59,93	69,39	78,85	88,31	97,77	9,46
STª CATARINA	2,81	3,39	3,50	3,61	3,72	3,83	3,94	4,05	4,16	4,27	0,11
SÃO PAULO	2,81	3,39	3,50	3,61	3,72	3,83	3,94	4,05	4,16	4,27	0,11
SERGIPE	3,56	4,89	5,75	6,61	7,47	8,33	9,19	10,05	10,91	11,77	0,86
TOCANTINS	3,14	4,05	4,49	4,93	5,37	5,81	6,25	6,69	7,13	7,57	0,44

Peso (kg)	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	7,00	8,00	9,00	10,00	Kg
Desc Adicional											
CAPITAL											
ACRE	3,73	5,23	6,26	7,29	8,32	9,35	10,38	11,41	12,44	13,47	1,03
ALAGOAS	3,72	5,21	6,28	7,25	8,27	9,29	10,31	11,33	12,35	13,37	1,02
AMAPA	5,84	9,45	12,59	14,73	18,87	22,01	15,15	28,29	31,43	34,57	3,14
AMAZONAS	5,22	8,21	10,73	13,25	15,77	18,29	30,81	23,33	25,05	28,37	2,52
BAHIA	3,67	5,11	6,08	7,05	8,02	8,99	9,96	10,93	11,90	12,87	0,97
CEARÁ	4,05	5,98	7,22	8,57	9,92	11,27	12,62	13,97	15,32	16,67	1,35
DIST FEDERAL	3,18	4,13	4,61	5,09	5,57	6,05	6,53	7,01	7,49	7,97	0,48
ESPÍRITO SANTO	3,19	4,15	4,64	5,13	5,62	6,11	6,60	7,09	7,58	8,07	0,49
GOIAS	3,14	4,05	4,49	4,93	5,37	5,81	6,25	6,69	7,13	7,57	0,44
MARANHÃO	3,88	5,53	6,71	7,89	9,07	10,25	11,43	12,61	13,79	14,97	1,18
MATO GROSSO	3,28	4,33	4,91	5,49	6,07	6,65	7,23	7,81	6,39	8,97	0,58
MATO GROSSO S	3,08	3,93	4,31	4,69	5,07	5,45	5,83	6,32	6,59	6,97	0,38
MINAS GERAIS	3,14	4,05	4,49	4,93	5,37	5,81	6,25	6,69	7,13	7,57	0,44
PARÁ	3,85	5,47	6,62	7,77	8,92	10,07	11,22	12,37	13,52	14,67	1,15
PARAÍBA	3,87	5,51	6,68	7,85	9,02	10,19	11,36	12,53	13,70	14,87	1,17
PARANÁ	2,75	3,27	3,32	3,37	3,42	3,47	3,52	3,57	3,62	3,67	0,05
PERNAMBUCO	3,81	5,39	6,50	7,61	8,72	9,83	10,94	12,05	13,16	14,27	1,11
PIAUI	3,85	5,47	6,62	7,77	8,92	10,07	11,22	12,37	13,52	14,67	1,15
RIO DE JANEIRO	3,01	3,79	4,10	4,41	4,72	5,03	5,34	5,65	5,96	6,27	0,31
RIO GRANDE N.	4,06	5,89	7,25	8,61	9,97	11,33	12,69	14,05	15,41	16,77	1,36
RIO GRANDE S.	2,89	3,55	3,74	3,93	4,12	4,31	4,50	4,69	4,88	5,07	0,19
RONDÔNIA	3,98	5,73	7,01	8,29	9,57	10,85	12,13	13,41	14,69	15,97	1,28
RORAIMA	12,23	22,23	31,76	41,29	50,82	60,35	69,88	79,41	88,94	98,47	9,58
Sª CATARINA	2,84	3,45	3,59	3,73	3,87	4,01	4,15	4,29	4,43	4,57	0,14
SÃO PAULO	2,83	3,43	3,56	3,69	3,82	3,95	4,08	4,21	4,34	4,47	0,13
SERGIPE	3,57	4,91	5,78	6,65	7,52	8,39	9,26	10,13	11,00	11,87	0,87
TOCANTINS	3,89	5,38	6,41	7,88	8,77	9,85	10,50	11,84	12,40	13,97	0,64

COMO OBTER O PREÇO DE POSTAGEM

Para se obter o preço de postagem da Encomenda Normal ou Reembolso, deve-se seguir os seguintes passos.

1. Calcular seu peso cúbico, de acordo com os seguintes passos:
 - medir as dimensões do objeto (comprimento, largura e altura), em centímetros;
 - calcular o volume do objeto multiplicando o comprimento pela largura e pela altura;
 - dividir o produto da multiplicação por 4800 (ou consultar a tabela de relação peso x volume)
 - o resultado será o peso cúbico do objeto.
2. Pesar o objeto, para obter seu peso real.
3. O preço a ser cobrado corresponderá ao maior dos dois pesos (real ou cúbico).

Um Exemplo:

Um objeto pesando 3,76 kg e medindo 40 cm de comprimento, 35 cm de largura e 30 cm de altura, terá seu preço determinado da seguinte forma:

1. Calcular o peso cúbico:
 - volume = $40 \times 35 \times 30 = 42.000 \text{ cm}^3$
 - peso cúbico = $42.000 / 4800 = 8,75$, ou seja, 9 kg.
2. Pesar o objeto
 - peso real = 4 kg
3. Será cobrado o maior dos dois pesos, ou seja, 9 kg.

DECLARAÇÃO DE VALOR

1. Encomenda Normal

- até R\$ 22,50 - seguro automático - não é necessário declarar valor
- acima deste valor: 1% sobre o montante que exceder a R\$ 22,50

2. Reembolso Postal: prêmio de 1% sobre o valor declarado.

3. Limites para declaração de valor (Encomenda Normal ou Reembolso Postal)

- mínimo - 10 vezes o 1º porte da carta simples. (somente Reembolso).
- máximo - R\$ 5,500,00

OBSERVAÇÕES

1. Devolução de Reembolso Postal: para cada objeto devolvido ao remetente serão cobrados os seguintes preços:

- franqueamento (vigente à época da emissão do aviso de devolução) de acordo com o percurso origem - destino
- armazenagem, se for o caso, vigente na data da devolução
- para cada objeto devolvido será concedido um desconto de R\$ 1,20

2. Para fins de tarifação no Serviço de Reembolso Postal, os objetos serão divididos em 3 categorias:

- Normal: (código 7): preços da tabela de Reembolso Postal;
- Urgente: (código 8): preços constante da tabela SEDEX;
- Impresso: Categoria I (código 2): 50% de desconto sobre os preços constantes da tabela de Reembolso Postal.

SERVIÇOS ADICIONAIS

Registro: já incluído no preço final.

Aviso de Recebimento R\$ 1,00

Mão Própria (somente para Encomenda Normal) R\$ 1,38

Armazenagem: por kg ou fração por dia R\$ 0,20

Pedido de Retirada/Modificação de Endereço/Reexpedição

- via postal R\$ 0,63

- via telegráfica preço de um telegrama urgente de 20 palavras

RELAÇÃO PESO X VOLUME

FAIXA DE VOLUME			PESO	FAIXA DE VOLUME		
PESO				PESO		
em cm ³			em kg	em cm ³		
em kg				em kg		
até	2.400	(*)0,5		72.001 a	76.800	16
até	4.800	1		76.801 a	81.600	17
9.601 a	14.400	3		81.601 a	86.400	18
14.401 a	19.200	4		86.401 a	91.200	19
19.201 a	24.400	5		91.201 a	96.000	20
24.401 a	28.800	6		96.001 a	100.800	21
28.801 a	33.600	7		100.801 a	105.600	22
33.601 a	38.400	8		105.601 a	110.400	23
38.401 a	43.200	9		110.401 a	115.200	24
43.201 a	48.000	10		115.201 a	120.000	25
48.001 a	52.800	11		120.001 a	124.000	26
52.801 a	57.600	12		124.801 a	129.600	27
57.601 a	62.400	13				
62.401 a	67.200	14				
67.201 a	72.000	15				

(*) Somente para Reembolso Postal.

CAPÍTULO III - A EMPRESA

3.1 História da Empresa

Sua história remonta aos mais antigos impérios do Oriente. A primeira Bíblia já faz referência, no livro de Jó, a um serviço regular de correios egípcios, nos tempos da XII Dinastia. Com o tempo, os serviços de entrega de mensagens foram-se aperfeiçoando e, já no Império Romano, atingiram elevado grau de eficiência. Atribui-se a Augusto a instituição dos correios romanos. As famosas estradas estratégicas facilitaram bastante o serviço.

Apesar das freqüentes guerras na Idade Média, o sistema de comunicação evoluiu. Com o surto de desenvolvimento das grandes rotas comerciais da Europa, foi-se formando, uma vasta rede de mensageiros e de malas-postais.

A primeira organização de mensageiros particulares foi dando lugar a instituições de caráter oficial, na França a iniciativa deste controle data de 1464 atribuída a Luiz XI. Entre os ingleses, o serviço postal surgiu em 1591 com a proclamação da Rainha Elizabeth I, Thomas Witherings em 1635, reorganizou os correios.

O primeiro sistema de correios norte-americano foi legalizado pela Corte de Massachusetts, em 1639. Pouco depois, em 1653, Luiz XIV introduziu na França a tarifa postal.

Por volta de 1670 a Inglaterra e a França estabeleceram a mala bissemanal entre Paris e Londres, bem como o correio mensal regular, remodelado em 1691.

Sob a direção e organização feita por Benjamim Franklin, o correio dos E.U.A. prosperaram e foram feitas novas reformas.

A primeira mala-postal da Inglaterra entrou em serviço regular em 1784, e durante 56 anos, tornou-se comum na comunidade o sistema de tarifas na base da distância e do número de folhas de papel.

Em 5 de maio de 1840, a Inglaterra emitiu o primeiro selo postal do mundo, de cor

preta e com o valor de um “penry”, tendo a esfinge da Rainha Vitória. O segundo país a emitir selos postais para todo o seu território foi o Brasil, em 1841. Somente em agosto de 1846 os E.U.A. apresentaram o primeiro selo para todo o território.

Em 1874, no Congresso de Berna, Suíça, fundou-se a União Postal Universal com a participação de 22 países, incluindo toda a Europa, os E.U.A e o Egito.

No Brasil o início das operações data de 1663, o funcionamento oficial do correio Geral do Rio de Janeiro iniciou em 1798, as caixas postais criaram-se em 1801.

A primeira organização dos serviços de correios no Brasil data de 1829, por iniciativa do Governo Imperial, em 30 de novembro de 1841 foi assinada a lei nº 43 que autorizava a reforma dos serviços e instituía o uso de selos de 30,60 e 90 réis, que se tornara conhecido com o nome de “Olho de Boi”. Em 1927 estabelecida a primeira linha aérea regular de correios. Tornou-se o Departamento de Correios e Telégrafos com a fusão da Repartição Geral dos Correios e da Repartição dos Telégrafos em 1931.

Em 1950 é criado o Correio Aéreo Nacional, sucessor do Correio Aéreo Militar, que realizara seu primeiro vôo em 1931.

Em 1970 criou-se a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, vinculada ao Ministério das comunicações, que substitui o D.C.T.

3.2 Bases Físicas

A E.C.T. tem 5.375 Agências próprias e 1676 Agências franqueadas, aptas a receber postagens de encomendas, em todo o País, chegando aos mais remotos locais;

Uma rede aérea composta por 58 aeronaves fretadas exclusivamente para o transporte diário;

Um efetivo de 25 mil carteiros que percorrem os domicílios brasileiros diariamente;

Rede Postal Fluvial interligando os mais longínquos pontos da Amazônia, através da sua vasta bacia hidrográfica, com o resto do país, tornando-se um transporte regular de cargas na região;

Utilização de frota própria, com mais de 11 mil veículos para transporte e entrega das

encomendas através das LTNs (Linhas Troncos Nacionais), LTRs (Linhas Troncos Regionais) e LCEs (Linhas de Coleta e Entrega-urbana);

Nos locais não servidos pela rede própria a E.C.T. depende do transporte das LAS (Linhas Auxiliares de Superfície-ônibus).

3.3 Produtos e serviços dos correios

3.3.1 Filatelia

A E.C.T. comercializa vários produtos de interesse filatélico, como por exemplo, o Selo e o Bloco Comemorativos, que registram fatos, datas ou eventos históricos, bem como aspectos variados da cultura brasileira e de repercussão em níveis nacional e internacional.

Numa Coleção de Selos você encontra: esportes, preservação do meio ambiente, história, riquezas, homenagem a grandes personalidades e outros assuntos que o transportam a um cenário de lutas, emoções, aventuras, glórias, conquistas e amor.



Além do Edital, Envelope e Carimbo de 1º Dia de Circulação, que acompanham regularmente as emissões de Selos e Blocos Comemorativos, são emitidos também, Cartões-Postais, Bilhetes Postais, Folhinhas Filatélicas e Cartelas Comemorativas. Com exceção do Edital que é peça promocional, esses produtos, além da coleção Anual de Selos, encontram-

se à venda nas Agências da E.C.T., especialmente nas Agências Filatélicas.

Caso queira receber os produtos em sua casa, escreva para a Divisão Central Filatélica: SCS - Galeria Nova Ouvidor, Quadra 5, Lote 22 - Sobreloja, 70300-909 - Brasília (DF), que irá prestar-lhe informações detalhadas e atender a pedidos, inclusive mediante sistema de pagamento em forma de conta corrente.

3.3.2 Serviços de Mala Direta

Para a conquista de novos clientes ou para obter um resultado mais eficaz em suas vendas, explore o veículo de publicidade mais adequado e barato que irá lhe possibilitar a venda direta ao consumidor, dispensando as redes de distribuidores.

A Mala Direta é o novo instrumento do Marketing Direto, em fase de grande expansão no Brasil, bastante utilizado para atender às necessidades dos clientes que operam com os serviços especiais dos Correios como: Reembolso Postal, Porte Pago, Devolução Garantida, Carta e/ou Cartão-Resposta e Envelope Encomenda Resposta.

Algumas vantagens da Mala Direta:

- **Econômica:** permite maiores detalhes sobre o produto/serviço com custos reduzidos;
- **Discreta:** atinge a um público pré-determinado.
- **Flexível:** pesquisa, informa e promove.

A Mala Direta é o caminho para a expansão de suas vendas, o que pode ser comprovado pelas grandes lojas de departamentos, que freqüentemente vêm utilizando essa mídia na comercialização de seus produtos.

Mala Direta: seu negócio sem intermediários, via Correios.

Carta e/ou Cartão Resposta

Por serem serviços de Mala Direta que não precisam de selos, as Cartas e/ou Cartões-Resposta podem ser entregues em qualquer Agência ou depositados nas Caixas de Coleta da

E.C.T., para facilitar a resposta imediata do destinatário. São executados em níveis nacional e internacional, sendo, neste último caso, somente com países que mantêm convênio com a E.C.T.

É comum serem utilizados nos pedidos e produtos, esclarecimentos comerciais ou industriais, referências cadastrais, informações de dados estatísticos e pesquisas de qualquer natureza.

A CARTA e/ou CARTÃO-RESPOSTA podem, também, ser inseridos como encartes soltos ou não, em jornais e revistas de altas tiragens, atingido vários mercados de uma só vez.

No regime internacional, os objetos poderão conter, no verso, propaganda ou indicações de interesse do cliente autorizado.

Existe, ainda, uma forma mais simplificada para o uso da Carta-Resposta: é a modalidade TAXA PAGA. Ela permite ao remetente a utilização de envelope comum (RPC) no envio de pedidos de mercadorias, catálogos, informações comerciais, etc.

O pagamento pelo serviço pode ser pelo sistema à vista ou a faturar.

Devolução Garantida

No Serviço de Devolução Garantida é assegurado o retorno de Impressos postados pelo sistema de Porte Pago e pelo usuário de Máquina de Franquear, quando há impossibilidade de fazê-los chegar às mãos do destinatário, por motivos alheios aos interesses dos Correios, como por exemplo: destinatário desconhecido, endereço incompleto, mudança de endereço etc.

A Devolução Garantida também lhe oferece a vantagem de poder atualizar seu cadastro, eliminando erros detectados e avaliando o universo atingido com sua comunicação.

Além disso, você poderá providenciar uma nova remessa por meio da recuperação do material promocional que, sem retorno garantido, deverá ir para refugo.

finalmente, a utilização deste serviço permite a inserção, na parte externa do envelope,

de chamadas publicitárias ou propagandas diversas.

O pagamento pelo serviço pode ser pelo sistema à vista ou a faturar.

Distribuição de Peças Promocionais sem Endereçamento

Permite a distribuição em âmbito local de peças promocionais de terceiros, sem envoltório com peso até 20 gramas, sem endereçamento e modalidade de franqueamento.

O pagamento é à vista, com direito ao desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor do impresso normal, categoria II.

Envelope Encomenda Resposta

Para respostas diretas em forma de objetos mais volumosos, como filmes para revelação, relatórios ou mesmo pequenas amostras de mercadorias, temos para sua Empresa o ENVELOPE ENCOMENDA RESPOSTA.

Quando utiliza o Envelope Encomenda Resposta para o recebimento de algum desses objetos, sem ônus para seus clientes, você está lhes oferecendo maior comodidade e segurança.

Esse serviço é executado exclusivamente no território nacional.

O pagamento pelo serviço de Envelope Encomenda Resposta pode ser pelo sistema à vista ou a faturar.

Porte Pago

Forma simplificada de se postar impressos, a níveis nacional e internacional, especialmente em grandes quantidades, o Porte Pago elimina a necessidade de selagem, agiliza o sistema e a tarifa é econômica.

O seu Impresso pode ser acondicionado da maneira que mais lhe convier: com envelope, cinta, simplesmente dobrado ou até em envelope plástico, hermeticamente fechado, desde que autorizado pelos Correios.

Basta que o seu cadastro seja “quente” (para qual mercado está sendo feita a oferta?) e atualizado, para você obter um excelente retorno.

Diariamente, são postadas toneladas de impressos, pelo Porte Pago, o que demonstra a grande confiabilidade do serviço.

O pagamento pode ser pelo sistema à vista ou a faturar.

Reembolso Postal

Com o Reembolso Postal, sua Empresa encontra um dos meios mais adequados para a venda, à distância, de seu produto.

Nesse serviço, executado em todo território nacional, apenas os Correios são o seu intermediário, quando entregam a mercadoria ao destinatário, contra o pagamento da importância estabelecida pelo remetente.

Após a entrega, o valor recebido é creditado ao remetente.

É fácil, seguro e cômodo. Pode ser encaminhado como remessa normal ou urgente.

Se sua Empresa tem um grande movimento mensal de vendas, poderá ser um Cliente Autorizado e cadastrar-se para usufruir de vantagens especiais como a opção pelo Franqueamento Especial por Contrato, e intercâmbio com a E.C.T., de disquete ou fita magnética.

A existência de uma gama cada vez maior de clientes com diferentes necessidades, favorece a venda diversificada de produtos pelo Reembolso Postal.

3.3.3 Produtos

Além dos Serviços prestados pelos Correios, são vários os produtos comercializados para atender a sua clientela, como, por exemplo, AEROGRAMAS, COUPON-RÉPONSE, SELOS (Ordinários e Comemorativos), PEÇAS FILATÉLICAS, etc.

Alguns produtos da E.C.T., como Caixas de Encomenda e Envelopes SEDEX, foram

criados para proporcionar maior segurança e facilitar o envio de suas encomendas.

Aerogramas Nacional e Internacional

Guarde na memória: Aerogramas sempre oferecem vantagens. São pré-franqueados (selados) e indicados, principalmente, para quem envia grande quantidade de correspondências cujas mensagens são idênticas, permitindo a impressão de texto, no seu interior.

Dispensam envelopes, podem ser depositados em Caixas de Coleta e ainda têm o preço reduzido.

Há tipos específicos para o Brasil e exterior.

Compre agora e utilize-os em qualquer época.



Aerograma Social

Nas datas festivas como o Dia das Mães, dos Pais, dos Namorados e, principalmente no Natal e Ano Novo, é necessário apenas o endereço e CEP do destinatário, porque o Aerograma Social é ilustrado, colorido, prático e de custo menor que qualquer produto similar.

Quando a aquisição for para o Natal e Ano Novo, pode ser encomendado com antecedência, através de pedidos personalizados em formulários especiais.

No regime internacional, o Aerograma Social recebe o mesmo tratamento dispensado a uma carta simples para o exterior.

Caixa de Encomenda

Chega de embrulhos! Proteja seus objetos utilizando as Caixas de Encomenda padronizadas dos Correios.

Em tamanhos diferentes, para atender às necessidades de cada cliente, a Caixa de Encomenda é produzida em uma única peça de papelão resistente que, após dobrada, toma a forma de uma caixa com espaços próprios para endereçamento do destinatário e identificação do remetente. Por isso, é a embalagem perfeita para sua encomenda.

Quando você utiliza essa embalagem dos Correios, esta racionalizando mão-de-obra no acondicionamento e acelerando o tratamento postal das encomendas, o que resultará em maior rapidez e segurança.

A Caixa de Encomenda protege seus objetos e agiliza seu manuseio por nossos empregados, além de oferecer maior facilidade no endereçamento, pois os campos para preenchimento dos dados já estão impressos, inclusive os retângulos para a colocação do CEP.

Pode ser usada para o envio de Reembolsos Postais, Encomendas Nacionais (SEDEX e Normal) e Internacionais (SEDEX internacional, “Colis Postal” e “Petit Paquet”).

Comprovante de Franqueamento (CF)

É a fórmula de franquia, cujos valores correspondem ao porteamento de carta simples de 1º e 2º portes, no regime interno (nacional).

Para facilitar sua vida, o Comprovante de Franqueamento (CF) não traz valor estampado, podendo ser usado em qualquer época, mesmo que se altere a Tarifa Postal.

“Coupon-Réponse” (Cupões-Resposta Internacionais)

Vai viajar para o exterior? Leve o “Coupon Réponse” e elimine os desembolsos com a compra de selos. É uma maneira simples de você, desde já, fazer economia.

No país de destino, você poderá trocar os cupões por um ou vários selos postais que lhe darão direito à remessa, pelo franqueamento mínimo, de bilhetes postais, cecogramas, impressos e “Petits Paquets”, bem como de cartas simples expedidas por via aérea.

Viaje tranqüilo adquirindo “COUPON-RÉPONSE” e facilite a remessa de suas correspondências, uma vez que essa troca por selos é realizada de forma automática e obrigatória em todos os países membros da União Postal Universal.

“Griffe” Correios

Os mais belos selos do Correio brasileiro, agora também estampam os diversos produtos da “Griffe” Correios.

A E.C.T. coloca à sua disposição vários modelos e cores de camisetas, mochilas etc, com material de excelente qualidade e resistência. Aproveite esta oportunidade!

Dirija-se às principais Agências Filatélicas e adquira, de acordo com a sua necessidade e bom gosto, os produtos da “Griffe”. Você vai adorar!

O SELO VIROU MODA NA “GRIFFE” CORREIOS.

Envelope Pré-Franqueado de 1º Porte

Prático e econômico, o envelope Pré-Franqueado é a sobre-carta comercializada pela E.C.T., para uso em âmbito nacional, nas remessas de cartas simples de 1º porte, dispensando selos ou qualquer outra fórmula de franqueamento.

Pode ser usado em qualquer época, mesmo que ocorra aumento tarifário.

Envelope SEDEX

O Envelope SEDEX atende às remessas de menor porte, como comunicações escritas de toda espécie, papéis comerciais, documentos etc.

É fabricado em material resistente, com ilustrações e informações alusivas ao serviço, bem como espaços para as indicações do remetente e destinatário.

São dois tamanhos à sua escolha (250mm x 353mm e 300mm x 400mm).

Envelope SEDEX Estadual Pré-Franqueado

É a embalagem utilizada exclusivamente nas remessas de Encomenda Expressa - Modalidade SEDEX ESTADUAL PRÉ-FRANQUEADO.

Destina-se aqueles clientes que remetem encomendas, com peso máximo de 1 (um) quilograma, para a mesma Unidade da Federação.

Pode ser adquirido à vista, ou pelo sistema a faturar quando o usuário possui contrato de prestação de Serviço de Encomenda Expressa com a E.C.T.

Envelope SEDEX Internacional - EMS

Destinado a remessa de documentos para o exterior, o Envelope SEDEX Internacional - EMS é fornecido gratuitamente, pelos Correios, ao usuário do Serviço.

Prático e seguro, sua confecção em polietileno garante proteção no envio de seus documentos para qualquer um dos mais de 100 (cem) países conveniados da rede internacional EMS.

Encontra-se à disposição em dois tamanhos (250mm x 353mm e 390mm x 460mm).

Para remessas com Valor Declarado, não feche o envelope antes de apresentá-lo nas Agências Credenciadas para postar o SEDEX Internacional.

Etiqueta de Franqueamento para Registro Nacional

É a fórmula utilizada no Serviço de Registro para comprovação de pagamento do preço correspondente.

Economize tempo e dinheiro, adquirindo com antecedência para postar nos Correios, não pode ficar sem o Guia Postal Brasileiro porque a colocação do CEP no endereçamento é de fundamental importância para a qualidade dos serviços postais. Nele, estão englobados os CEP's de todas as cidades brasileiras, incluindo vários municípios que são detalhados por logradouros e relacionados em ordem alfabética.

Justificação Eleitoral

É muito bom poder votar nas eleições, mas quando você se encontrar ausente de seu domicílio eleitoral e não puder comparecer às urnas, não se preocupe. Dirija-se à qualquer Agência dos Correios para adquirir o formulário de Justificação Eleitoral. Após o preenchimento e entrega do formulário aos Correios, o mesmo será remetido para a Zona Eleitoral a que você estiver vinculado.

Telegrama Pré-Taxado (Urgente)

Os Correios, sempre pensando na sua comodidade, lançaram o Telegrama Pré-Taxado, na modalidade urgente.

Trata-se de um formulário que comporta, em média, 30 (trinta) palavras, incluindo o texto, o nome e endereço do destinatário. Está disponível nas Agências da E.C.T. ao preço de um Telegrama urgente na sua tarifação mínima.

O Telegrama Pré-Taxado oferece também a vantagem de ser adquirido antecipadamente, com entrega assegurada em qualquer um dos guichês de nossas Agências, na época em que você desejar.

Passa a usar o Telegrama Pré-Taxado e agiliza a transmissão de suas mensagens.

3.3.4 Serviços de Encomendas

“Colis Postal” e “Petit Paquet”

Nas modalidades tradicionais, existem o “Colis Postal” e o “Petit Paquet” que permitem o envio de vários tipos de encomendas para o exterior.

“Colis Postal”

Mais perto do que você possa imaginar, existe uma importante via de acesso para sua exportação, que é o balcão de sua Agência dos Correios. Centenas delas estão aptas a executar o serviço de “Colis Postal”, via aérea e com prioridade de encaminhamento, ou então o “SAL” (Surface Air Lifted), com prioridade reduzida e prazo de embarque pré-fixado.

A solução é simples para a remessa de mercadorias para o exterior, com peso de até 10 kg. Entretanto, a maioria dos países signatários do acordo aceita o limite de até 20 kg e, dependendo do destino, o limite máximo de peso poderá chegar a 30 kg.

Se você deseja declarar o valor de uma mercadoria, desde que seja aceito pelo país de destino, existe também o serviço de “Colis” com Valor Declarado, que é prestado nas modalidades à vista e a faturar, esta, mediante contrato específico.

“Petit Paquet”

A receita certa para o envio de amostras, lembranças ou pequenas quantidades de mercadorias sem valor comercial, para o exterior é, sem dúvida, o “Petit Paquet”, que opera com volumes de até 1 kg.

Encomenda Normal

Para o envio de encomendas em âmbito nacional com ou sem valor mercantil, existe

a Encomenda Normal que é aceita em todas as Agências dos Correios, com encaminhamento normal e limite de peso até 25 kg. Na postagem de uma Encomenda Normal você pode utilizar o Aviso de Recebimento (AR) e a Declaração de Valor.

Serviço de Encomenda Expressa (SEDEX)

SEDEX Nacional

A cada dia que passa, mais pessoas estão utilizando o Serviço de Encomenda Expressa. A pontualidade, aliada à segurança e rapidez, concorre para aumentar a confiança que é depositada pelos nossos clientes. O Serviço de Encomenda Expressa -Modalidade SEDEX, coleta e entrega remessas até 30 kg, em todo o território nacional.

Anote em sua agenda as principais vantagens desse serviço, no sistema a faturar:

- coleta de encomenda a domicílio;
- faturamento total dos serviços prestados, inclusive os serviços adicionais e as embalagens padronizadas, comercializadas pela E.C.T. (Caixas de Encomenda para objetos maiores e Envelopes SEDEX para objetos de pequeno porte).

O Serviço de Encomenda Expressa admite, ainda, outras modalidades:

SEDEX a Cobrar

É o Serviço de Encomenda Expressa, com Valor Declarado obrigatório e entrega interna contra pagamento da quantia indicada pelo remetente;

SEDEX Hoje

Permite o envio e a entrega, no mesmo dia, de objetos, em âmbito estadual, inclusive na mesma localidade. O serviço é executado somente nas Unidades Credenciadas pelos Correios;

SEDEX VIP

Também executado nas Unidades Credenciadas, caracteriza-se pelo envio e a entrega de objetos no mesmo dia, em âmbito interestadual;

SEDEX Internacional -EMS

A mesma eficiência e rapidez consagrada pelo SEDEX Nacional, você encontra no SEDEX Internacional; a solução para o envio de encomendas e documentos, com prioridade assegurada de encaminhamento.

3.3.5 Serviços Especiais e Convênios

Além de oferecer todos os produtos e serviços que você já conhece, a E.C.T. está capacitada e procura desenvolver serviços para atender às necessidades específicas de sua empresa quanto à coleta, tratamento e entrega de objetos.

Para a E.C.T., os Contratos Especiais são aqueles em que as despesas referentes aos serviços ficam a cargo da empresa contratante, enquanto que nos Convênios, o pagamento fica por conta dos usuários dos serviços.

Solicitação e Entrega de Passaporte pelos Correios

Se você quer viajar para o exterior e está precisando tirar seu passaporte, contate nossas Agências e fique sabendo como poderá solicitar e receber seu passaporte pelos correios.

Este é mais um serviço da E.C.T., criado para beneficiar e facilitar a vida do público em geral.

Venda de Fichas Telefônicas

Quando você estiver em qualquer Agência dos Correios, aproveita para adquirir fichas telefônicas, pelo mesmo preço praticado pelas concessionárias do Serviço de Telecomunicações.

Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED)

É o serviço que possibilita o envio, ao Ministério do Trabalho, de formulários próprios, à venda no comércio.

Os formulários poderão ser entregues em qualquer Unidade de Atendimento, que deverá aplicar o carimbo-datador no campo próprio das 2^{as} vias dos mesmos e restituí-las ao remetente, como comprovantes de remessa.

O pagamento pelo serviço é correspondente ao primeiro porte de uma carta simples e registro simples, no regime interno.

Recebimento de Carnês

Você sabia que o pagamento de carnês e extratos de sua empresa já pode ser efetuado através das Agências dos Correios?

A E.C.T. coloca à sua disposição a maior rede de atendimento do país. Fale conosco.

3.3.6 Serviço de Malotes

Serviço de Correspondência Agrupada (SERCA)

O sucesso nos negócios de sua Empresa depende muito da velocidade de suas comunicações.

Cheques nominativos, estimativas de custos, plantas, folhas de pagamento, vídeo cassetes, livros e todos os documentos que são importantes no mundo dos negócios, podem

ser transportados pelos Malotes dos Correios.

Tudo rápido e também com toda segurança.

O malote é lacrado pelo remetente e aberto somente pelo destinatário.

O Serviço de Correspondência Agrupada (SERCA) é prestado mediante contrato firmado com pessoas jurídicas, onde são fixados preços, frequências, horários e demais condições. Sua Empresa poderá escolher uma ou mais das seguintes modalidades:

- Convencional;
- Expresso;
- Compensação Integrada.

No SERCA Convencional, as faixas horárias de coleta e entrega são fixadas pela E.C.T.

No SERCA Expresso, essas faixas horárias são fixadas pelo usuário, dependendo, porém, da análise de viabilidade, por parte da E.C.T.

Em ambos os casos, é permitido o transporte de até 20 kg em cada malote. Também dispomos do SERCA Compensação Integrada, que é muito indicado para empresas que operam com sistema de compensação de cheques ou papéis similares.

Os Correios movimentam o País.

O CEP movimenta os Correios.

Há 21 anos, foi criado o CEP para agilizar a entrega de cartas e encomendas a todos os endereços do Brasil.

O CEP de 5 algarismos foi bom até há pouco tempo.

Mas o País não parou de crescer.



Por isso, o CEP agora tem 8 algarismos. Assim, até alguns prédios passaram a ter seu próprio CEP.

Com o CEP de 8 algarismos, você manda e recebe sua correspondência com muito maior precisão e rapidez.

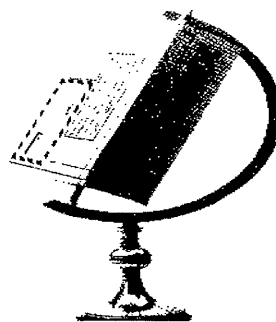
E ajuda a acelerar a vida do País. Escreva o CEP corretamente. Em caso de dúvida, consulte o novo Guia Postal Brasileiro.

Os CEP's de todo País estão nele para sua carta ter endereço certo.

Procure nas agências dos Correios mais perto de você.

O novo CEP garante que sua correspondência vai bater sempre na porta certa.

SEDEX - O mensageiro do Brasil.



Integrado à Rede EMS, o SEDEX Internacional abrange mais de cem países com os quais os Correios mantêm convênio.

Dependendo do destino, você pode enviar objetos de até 30 kg.

As remessas SEDEX Internacional têm seguro para o extravio ou dano parcial/total dos objetos, segundo critérios estabelecidos pela E.C.T.

Além de tudo isso, você pode beneficiar-se das seguintes vantagens: sistema a faturar e coleta domiciliária (com contrato), escala progressiva de descontos e embalagens gratuitas.

O que você quiser mandar pelo Correio, para qualquer parte do Brasil, que tenha até 30 quilos de peso, mande pelo SEDEX.

Vai rápido e certo, porque o Serviço de Encomenda Expressa Nacional é o mais seguro mensageiro do Brasil.

Tudo o que vai pelo SEDEX vai bem. E chega melhor ainda.

O SEDEX Nacional já conquistou uma parcela considerável do mercado doméstico.

É um dos serviços mais conhecidos dos Correios.

E, como todos os serviços dos Correios, absolutamente confiável.

Confie suas encomendas ao SEDEX Nacional.

O mais completo serviço de transporte urgente de documentos e encomendas, agora, também, tem conexões para os principais países do mundo.

O SEDEX Nacional, que já conquistou parcela considerável do mercado doméstico, rompe fronteiras e se interliga à Rede EMS-Express Mail Service, formada pelos países que mantêm o mais alto padrão de qualidade de serviços.

Assim como o SEDEX nacional integra todo país com eficiência e rapidez o SEDEX Internacional passa a fazer parte da Rede EMS - o que é mais uma garantia de tratamento prioritário dos objetos e preferencial para os clientes.

Usar o SEDEX Internacional é tão fácil quanto enviar o SEDEX Nacional.

É só você ir a uma de nossas Agências credenciadas para este serviço.

Se sua empresa mantém correspondência no exterior, fica mais prático você assinar um contrato e pagar periodicamente, para ter o serviço de modo regular.

O SEDEX Internacional põe o mundo na sua mesa de trabalho.

3.3.7 Serviços Postais

Guia Postal Brasileiro (Meios Magnéticos)

Para sua empresa que envia grande volume de correspondência e cujo cadastro atinge destinatários de todo o Brasil, oferecemos a gravação do Guia Postal Brasileiro, por computador, através de fitas magnéticas ou disquetes fornecidos pelo cliente.

Todos os CEP's (Códigos de Endereçamento Postal) das localidades brasileiras são registrados em fitas magnéticas ou disquetes virgens, inclusive, aqueles que identificam os

logradouros da capital federal, totalizando 450.000 registros.

De acordo com a sua necessidade, os Correios oferecem a gravação de fita ou disquete em duas versões: Nacional e por Unidade da Federação.

Naturalmente que isso resultará em maior racionalização do trabalho e, conseqüentemente, economia para sua Empresa.

Caixa Postal

A utilização de uma Caixa Postal oferece várias facilidades como, por exemplo privacidade e comodidade.

Alugando uma Caixa Postal, todas as correspondências dirigidas à sua Empresa estarão disponíveis para serem retiradas por prepostos autorizados, dentro do horário de funcionamento da Unidade dos Correios.

O pagamento do aluguel da Caixa Postal é cobrado anualmente.

Serviço de Atualização de Endereços (SATE)

Mude de endereço mas continue muito bem informado. Não esqueça que você não só envia correspondências, como também as recebe. Estas podem ser de amigos e parentes, de bancos onde você tem conta, de cadernetas de poupança, de lojas onde você tem crediários, de empresas de cartões de crédito, de editoras onde você fez assinatura de revista ou jornal, de instituição de assistência médica, da qual você é associado, da Secretaria da Receita Federal (Imposto de Renda), da Secretaria Municipal da Fazenda (IPTU), e de correspondências comerciais, para o caso de empresas. Para que possa receber tudo isso, seu endereço deve estar atualizado. neste sentido, o SATE poderá ser de grande utilidade para você pois, além de ter o espaço para preenchimento do novo CEP, possibilitará a inserção de informações adicionais, como número da conta bancária, do cartão de crédito etc.

Serviço Especial de Entrega de Documentos (SEED)

Através de um contrato com a E.C.T., sua Empresa poderá contar com um serviço especial de coleta, em dias pré-determinados, e distribuição a domicílio, de correspondências (envelopadas ou não), com ou sem comprovantes de entrega. Este serviço é executado apenas no perímetro urbano e o pagamento efetuado sob forma de faturamento mensal.

A título de ilustração, informamos que contas telefônicas e duplicatas são entregues pelo SEED.

É também utilizado por pessoas físicas, através de pagamento à vista (sem contrato), que entregam suas correspondências nas Unidades fixadas pelas Diretorias Regionais da E.C.T.

Pelo SEED, você pode enviar convites para casamentos, batizados, formaturas, simpósios, seminários, noites de autógrafos, leilões, cartões de felicitações, etc.

Vales Nacional e Internacional

Para sua comodidade, a E.C.T. dispõe de uma rede de cerca de 5.200 Agências executando o Serviço de Vale.

Não é preciso haver banco no local de destino para envio de valores pois, sendo o Vale um título representativo de depósito em moeda nacional, a quantia estará disponível na Agência dos Correios que for determinada pelo remetente. O Vale nada mais é do que um cheque postal e a responsabilidade da E.C.T. pelos depósitos é integral.

Além das vantagens citadas oferecidas pelo Serviço:

- * você manda dinheiro para qualquer parte do país;
- * não existe quantia mínima estipulada;
- * o Vale é tramitado de Agência para Agência;
- * pode ser emitido por solicitação de pessoa física ou jurídica.

O Serviço de Vale já está sendo executado a nível internacional, segundo critérios estabelecidos pelas próprias Administrações Postais, para atendimento a fins específicos.

Nesse caso, o serviço é prestado atualmente em cerca de 850 Agências Credenciadas.

Aviso de Recebimento (AR)

Muito conhecido simplesmente como AR, o Aviso de Recebimento é mais um Serviço especial da E.C.T. para quem necessita da comprovação de entrega ao destinatário, quando a correspondência é registrada.

O Serviço de AR é oferecido em âmbito nacional e internacional, desde que aceito pela Administração Postal de destino.

Posta Restante

Se você é viajante e precisa receber mensagens pelos Correios, utilize o Serviço de Posta Restante.

Este Serviço irá lhe possibilitar o recebimento, na Agência Postal de sua conveniência, de todas as correspondências para ali enviadas em seu nome, além das vantagens de segurança e sigilo.

Registro

Quando você quiser que sua correspondência seja, em todo o seu curso, controlada por um número, peça nas Agências dos Correios que esta seja registrada. A partir daí, você terá um efetivo controle do que estiver enviando, através do recibo de postagem.

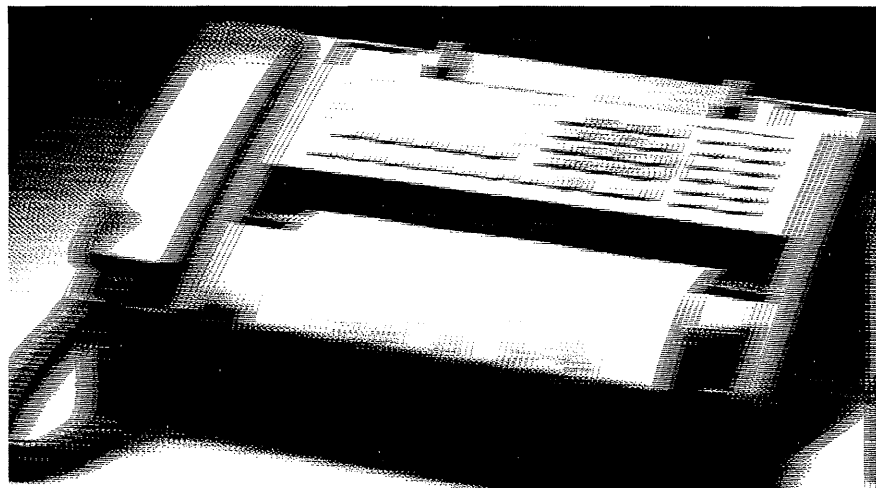
Valor Declarado

Por um preço reduzido, a Declaração de Valor prevê indenização, em caso de extravio. É obrigatória na postagem de objetos contra-reembolso, artigos preciosos, títulos de crédito, selos postais, e outras remessas postais de tal natureza.

Este serviço é oferecido no regime interno e, no internacional, apenas para os objetos postados através do serviço de “Colis” com Valor Declarado.

3.3.8 Serviços Telemáticos

Se sua mensagem exige muita rapidez, a E.C.T. tem para lhe oferecer vários serviços na área de telecomunicações. Do simples Telegrama ao sofisticado FAX Post, você pode escolher o meio mais adequado à sua necessidade.



Fax Post

Coloque sua comunicação em dia com o futuro, transmitindo suas correspondências especiais através do FAX Post. Operando com equipamentos “fac-símile”, os Correios transmitem, em minutos, uma folha de papel de tamanho até 210 mm x 297 mm e, em menos de 3 horas, o documento chegará às mãos do destinatário.

Sua mensagem segue da maneira como você escreve: manuscrita, datilografada, corrigida, assinada, ou até contendo desenhos feitos à mão. O FAX Post reproduz com nitidez cartas, procurações, croquis, contratos, orçamentos, matérias jornalísticas etc.

A entrega do FAX Post também pode ser quase instantânea, quando você e o destinatário, no horário previsto, encontram-se nas Agências dos Correios, onde serão processadas a transmissão e o recebimento da mensagem.

Se o destinatário é uma empresa que opera com “fac-símile”, informe à E.C.T. o código da mesma e a transmissão será automática.

Você não precisa se preocupar em abreviar palavras, pois o FAX Post é pago por página. Não deixe sua mensagem parar no tempo. Use o FAX Post para o Brasil e o exterior.

FAX Post Internacional A BORDO

Consiste na transmissão de FAX, via INMARSAT, para veículos localizados no espaço marítimo de qualquer parte do mundo.

Esta modalidade tem como objetivo atender aos clientes que necessitam enviar ou receber mensagens (relatórios, contratos de câmbio, cartas de crédito de exportação, liberação de importação, procuração, documentos em geral etc), através de um meio rápido e seguro.

Em âmbito nacional, a E.C.T. é a pioneira na prestação desta modalidade de serviço.

Conheça os códigos de acesso correspondentes às regiões oceânicas, a serem utilizados de acordo com a localização do navio:

REGIÃO	CÓDIGO
Atlântico-Leste	871
Pacífico	872
Índico	873
Atlântico-Oeste	874

Podem ocorrer situações de forma isolada, em que haja superposição das regiões abrangidas pelos satélites, neste caso, deve-se tentar mais de uma código de acesso. Na dúvida, consulte a Gerência Comercial da E.C.T.

Telégrafo Restante

É o serviço que possibilita o recebimento de telegramas por meio de uma Agência dos Correios. Uma opção para viajantes que desejam receber mensagens em qualquer um dos pontos do seu itinerário.

Para tanto, basta indicar o nome da cidade de destino e a Agência que mais lhe convier para retirar seus telegramas, com segurança e sigilo garantidos.

Telegramas

Seja sua necessidade de cunho social ou comercial, o Serviço de Telegramas da E.C.T está à disposição para levar seu recado a todo o território nacional ou a qualquer país.

Saiba que o seu telegrama pode ser de linguagem corrente ou cifrada e, ainda, que as empresas podem utilizar o serviço para pagamento a faturar, mediante contrato, e que normalmente a entrega no endereço do destinatário, de um telegrama simples nacional taxado até às 15 h, é efetuada no mesmo dia da aceitação.

Se você precisar de maior urgência na entrega de seu telegrama, poderá optar pela modalidade de telegrama urgente.

Não se esqueça de que, nas Agências, você poderá adquirir os formulários de Telegrama Pré-Taxado nas duas modalidades: simples e urgente.

Telegrama Fonado

Para passar telegrama nacional ou internacional sem sair de seu escritório ou de sua casa, basta você ligar 135. A cobrança será efetuada na conta telefônica.

O Serviço de Telegrama Fonado funciona todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

Telegrama Pré-Datado

É para você não esquecer de ninguém que a E.C.T. criou o Telegrama Pré-Datado. Ainda que precise viajar ou tenha vários compromissos para o mesmo dia, a E.C.T. não esquecerá do casamento de seus amigos, do aniversário ou formatura de seus parentes, das bodas de seus colegas etc. Não há nada mais tranqüilo.

Se você reside em uma das cidades atendidas pelo telefone 135, basta ligar para esse número ou ir a qualquer Agência dos Correios e passar seu Telegrama Pré-Datado.

Telegrama Radiomarítimo

Utilize o Telegrama Radiomarítimo para enviar mensagens às pessoas que se encontram em viagem de navio ou, sendo você mesmo o viajante, para se comunicar com seus familiares, amigos etc.

No serviço de Comunicações do navio ou nas Agências dos Correios, peça a transmissão de um Telegrama Radiomarítimo, informando o nome do navio, sua nacionalidade e prefixo.

Lembre-se de que os Correios estão presentes com um serviço que facilita sua comunicação proporcionando-lhe mais conforto, quando você está fazendo turismo ou simplesmente torcendo pela boa viagem de seus amigos ou parentes.

Viajante ou não, conte com mais um serviço da E.C.T., prestado em âmbito nacional e internacional.

Telexograma

Ao seu dispor, existe o Serviço de Telexograma (Telegrama via Telex), que permite aos assinantes da Rede Nacional de Telex enviar, através de seus tele impressores, Telegramas Nacionais, Internacionais e Pré-Datados, às pessoas que não são assinantes de Telex, evitando assim, que você se desloque até às Agências dos Correios.

Para enviar seu Telegrama, observe as informações contidas no Guia Brasil Telex, na página com o título “Transmissão de Telegramas através do Telex”.

3.3.9 Serviços Telemáticos Adicionais

Endereço Telegráfico Registrado

Os pedidos ou mensagens de qualquer natureza chegam até você com segurança e rapidez, quando seu endereço esta registrado telegraficamente. Também é importante a divulgação de seu endereço telegráfico a seus clientes, parente e amigos, porque eles precisam saber que, desta maneira, obterão custos reduzidos na taxação de Telegramas destinados aos

usuários deste Serviço.

Pedido de Confirmação de Entrega de Mensagem Telegráfica (PC)

Semelhante ao AR (Aviso de Recebimento), o Pedido de Confirmação de Entrega de mensagem Telegráfica lhe garante saber em que data e hora sua mensagem telegráfica foi entregue ao destinatário e quem a recebeu, funcionando como um comprovante de entrega.

3.3.10 Serviços de Utilidade Pública

Entre a variedade de serviços prestados pelos Correios, estão também aqueles de utilidade pública.

Achados e Perdidos

Se você achou algum documento, deposite-o numa Caixa de Coleta ou entregue-o na Agência dos Correios mais próxima. Se você o perdeu, procure o Serviço de Achados e Perdidos da sua cidade para obter informações a respeito.

Caso você resida em qualquer uma das capitais atendidas pelo telefone 159 (SAU), fica ainda mais fácil. É só discar este número, que imediatamente será consultada uma listagem e você ficará sabendo se o seu documento encontra-se em poder da E.C.T.

Pela entrega de documentos perdidos, será cobrada a importância a 5 (cinco) vezes o primeiro porte de uma carta simples, no regime interno, vigente na data de entrega dos mesmos.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Quando você quiser alguma informação dos Correios, ligue para 159 - Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e nós explicamos os CORREIOS a você.

O 159 já atende à maioria das capitais dos Estados.

CAPÍTULO IV - ANÁLISE DA SITUAÇÃO

4.1 Ambientes

As variáveis do meio ambiente atuam nas mais diversas atividades com menor ou maior probalidades de representarem oportunidades ou ameaças.

Com relação ao serviço de Kit-Cobrança deve-se mencionar os ambientes a seguir:

4.2 Macro Ambiente

4.2.1 Ambiente Econômico

O fator inflação que apesar da atual estabilidade não está totalmente controlada, o que pode significar uma ameaça a empresa que presta serviços com qualidade e tarifas reduzidas.

4.2.2 Ambiente político e legal

Como qualquer outro ramo de atividade, o transporte de cargas está sujeito a regulamentação governamental, através de legislação específicas, porém não apresenta nenhuma ameaça ao serviço do Kit-Cobrança.

A E.C.T. com sua base sólida, e por estar sempre inovando seus conhecimentos, poderá manter a qualidade mesmo com uma possível privatização.

4.2.3 Ambiente sócio-cultural

Treinamento visando capacitar pessoal para execução dos serviços e alterar a cultura interna.

4.2.4 Ambiente físico

Falta do local apropriado para execução do serviço e depósitos para as encomendas poderá tornar-se uma ameaça.

4.2.5 Ambiente tecnológico

Aumento dos custos na compra de equipamentos.

- Clientes;
- mercados industriais;
- mercados revendedores;
- pessoas jurídicas com e sem contrato com os concorrentes.

4.3 Ambiente tarefa

4.3.1 Concorrentes

É a variável mais importante na análise estratégica de marketing do serviço de encomendas (Kit-Cobrança).

A atividade é controlada pelas leis do mercado, variando ao sabor da oferta e da procura, em cada região e, em cada modalidade de transporte utilizado.

Como a principal modalidade é a Via Superfície, representado por $\frac{3}{4}$ da movimentação de transporte do país, a encomenda expressa dos correios oferece oportunidades mais atrativas e a custos menores, priorizando o envio entre as capitais e as maiores cidades brasileiras, por via aérea.

4.3.2 A Empresa

Potencialidades

- * Capilaridade que os Correios dispõe, chegando com facilidade a todos os locais

do Brasil para entrega de objetos;

* Rede aérea composta por 58 aeronaves fretadas exclusivamente para o transporte diário;

* Efetivo de 25 mil carteiros que percorrem todos os domicílios brasileiros diariamente;

* Utilização de Etiquetas com Código de Barras, que permite o rastreamento e o fornecimento de dados relativos aos objetos postados em qualquer parte do país;

* Rede Postal Fluvial interligando os mais longínquos pontos da Amazônia, através da sua vasta bacia hidrográfica, com o resto do país, tornando um regulador de cargas na região;

* Qualidade dos serviços prestados, sendo um grande diferencial dos setores governamental e até em relação às várias concorrentes do setor específico de transporte de Encomendas Rápidas;

* Utilização de frota própria, com mais de 11 mil veículos para transporte e entrega das encomendas através das LTNs (Linhas Troncos Nacionais), LTRs (Linhas Troncos Regionais) e LCEs (Linhas de Coleta e Entrega - urbanas).

- Fragilidades

Resistência interna por um trabalho a mais a ser feito, por isso propomos treinamentos visando alterar a cultura interna e proporcionar capacitação para execução do serviço com qualidade, para não apresentar ameaças e se possível concurso público.

CAPÍTULO V - PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE UM NOVO SERVIÇO KIT-COBANÇA

5.1 Normas e Procedimentos

Kit-Cobrança é um serviço de coleta de cheques ou duplicatas (pelo pagamento do produto/serviço) na entrega de encomendas ao destinatário, com o encaminhamento do cheque ou duplicata, ao remetente dentro de um envelope.

Pode ser oferecido ao cliente que desejar comercializar seus produtos/serviços através de Encomendas Sedex ou Normal com Valor Declarado da E.C.T.

Esse Kit será incluído em um envelope fixado na Encomenda a ser remetida/entregue, e o endereçamento do envelope, do Aviso de Recebimento e do Certificado de Postagem, para retorno dos cheques, deverá ser feito pelo remetente da encomenda, facilitando assim a utilização do serviço.

a) O cliente remete suas mercadorias através do serviço de Encomenda Sedex ou Normal com valor declarado, solicitando que a entrega seja feita mediante a coleta de cheques pré-datados, ou aceite numa via da duplicata.

b) O atendente comercial da E.C.T. atende o cliente, fornece-lhe o material necessário para a postagem de Encomenda.

c) Vende o KIT orientando o cliente para os procedimentos a serem adotados.

d) Esse Kit será inserido num envelope juntamente com a Nota Fiscal e uma carta explicativa, afixado na Encomenda, informando os procedimentos a serem adotados pela Unidade de destino.

e) A tarifação da Encomenda Sedex ou Normal com valor declarado, obedecerá os mesmos critérios adotados atualmente para esse serviço.

f) Para efeito de cobrança do Ad'Valorem, será considerado o valor da Nota Fiscal, que deverá coincidir com o valor dos cheques a serem coletados no destino.

g) Os prazos de encaminhamento, a princípio, poderia ser os oferecidos para o serviço de Encomenda, podendo ser adaptado ao novo sistema de encomendas a ser implantado pela E.C.T. (Enc. Comercial).

h) Caso o cliente envie duas (2) ou mais encomendas para um mesmo destinatário, com apenas uma Nota Fiscal, o mesmo deverá anotar em todos os volumes o nº da Nota Fiscal bem como o valor declarado de cada volume, cobrando-se o valor por volume postado.

Exemplo:

Um cliente postou 3 encomendas com 25 kg cada, estadual (Paraná), apresentando uma Nota Fiscal no valor de R\$ 600,00, o valor a ser cobrado será:

Valor de Uma Encomenda Normal com 25 kg p/PR	R\$ 4,42
Ad'Valorem 1%	R\$ 2,00
Kit Cobrança	R\$ 2,60
Total à cobrar	R\$ 9,02
Valor acima X 3 encomendas	R\$ 27,06
Encomenda Sedex c/ 25 kg para o PR	R\$ 17,48
Ad'Valorem 1% de R\$ 200,00	R\$ 2,00
Kit Cobrança retorno dos cheques	R\$ 2,60
Total à receber	R\$ 22,08

a) O objeto poderá ser entregue ao destinatário nas localidades em que a E.C.T. dispuser esse serviço, no entanto, cabe ao chefe da Unidade entregadora avaliar as condições e decidir

se a entrega deverá ser externa ou interna, conciliando sempre segurança e qualidade.

b) A coleta do(s) cheque(s) será feita no ato da entrega do objeto ao destinatário e nas condições solicitadas pelo remetente da encomenda.

c) O(s) cheque(s) coletado(s) do cliente (destinatário), serão incluídos no envelope, previamente endereçado pelo remetente da Encomenda, pelo próprio destinatário, na presença do empregado da E.C.T., entregador do objeto, que fará a conferência, estando de acordo com o solicitado na carta, fechando o envelope na presença do cliente.

d) O remetente dos cheques, receberá como comprovante de postagem, um Recibo de Postagem, modelo (75170133-5), e após a entrega dos cheques, receberá em devolução o Aviso de Recebimento, assinado pelo remetente da Encomenda, confirmando que recebeu os cheques.

e) No caso de entrega externa, o empregado (entregador), prestará contas da entrega do objeto e o recebimento do envelope contendo os cheques, através da entrega do envelope no setor de expedição, mediante recibo na lista de entrega (LOEC).

f) A entrega do objeto ao remetente contendo os cheques, será nos procedimentos normais previstos para o serviço de Carta Registrada.

g) Para a coleta de aceite nas duplicatas serão adotados os procedimentos previstos para coleta dos cheques.

Obs. 01 - O segmento de duplicatas é muito promissor, se o Correio partir para a coleta de aceite nas duplicatas no ato da entrega das encomendas, evita-se que a duplicata passe a ser entregue por empresas do tipo Sabanco etc., que não fazem o encaminhamento de Encomendas.

Obs. 02 - Estes procedimentos poderão ser alterados, adequados, de forma que venha a atender as necessidades da empresa, mas é preciso ter consciência de que algo nesse sentido deve ser feito e com urgência.

5.2 Extravios/Indenizações

a) Se num prazo de 10 (dez) dias da data da entrega da Encomenda, a carta contendo os cheques não for entregues ao remetente da encomenda, inicia-se o processo para que a E.C.T. efetua a indenização ao cliente.

b) Os trâmites serão os mesmos do Pedido de Informação em uso na E.C.T. atualmente.

c) O cliente informa a E.C.T. a não entrega do envelope com os cheques e o chefe da Unidade entra em contato com a Unidade de destino, buscando as informações de entrada/ entrega.

d) Caso o objeto tenha sido entregue a Unidade deverá emitir uma 2º via do AR para solucionar essa pendência, solicitando assinatura do destinatário, devolvendo-o diretamente ao chefe da Unidade que vinculou o cliente.

e) Caso o objeto não tenha sido entregue, a Unidade responderá a informação a Unidade reclamante, informando da não entrega.

f) O cliente solicita o cancelamento dos cheques na Unidade, emite outros cheques, cabendo a E.C.T. encaminhá-los gratuitamente ao destinatário, em envelope de serviço registrado e com AR.

g) Se no período entre a formulação da reclamação e o cancelamento dos cheques o objeto for encontrado, poderá ser entregue ao destinatário devendo de imediato informar a Unidade de Origem para que o cliente não cancele os cheques, informando-o que o objeto foi entregue no dia e para a pessoa X.

h) Se o objeto for encontrado após o pagamento da indenização, deverá ser encaminhado a Unidade de postagem, que efetuará a devolução ao cliente contra recibo na lista, mantendo o AR em arquivo junto a carta, valendo a indenização pelo atraso na entrega.

i) A empresa a seu critério poderá pesquisar onde ocorreu a falha pelo atraso,

responsabilizando o(s) empregado(s) faltoso(s), cobrando o valor da indenização pago ao cliente.

Locais de Postagem

- Agências próprias;
- agências franqueadas.

5.3 Métodos e Técnicas

Promoção

- Desenvolver uma nova campanha de propaganda, dirigida ao mercado alvo, que sustente a estratégia de posicionamento e que seja diferenciada e convincente;
- promover evento de lançamento da campanha, apresentando a idéia ao público interno, motivando-os a vender e repassar;
- promover evento de lançamento com repercussão na comunidade;
- envolver a mídia, conseguindo publicidade sobre o assunto, como:
 - * Um jornalista acompanhar desde a postagem até a entrega, passando por todos os estágios, inclusive no tratamento operacional, no transporte aéreo, e na entrega;
- divulgação, em matéria paga, dos benefícios e qualidade dos serviços;
- promover a fixação da imagem, patrocinando atletas nos Jogos da Natureza-Costa Oeste a ser realizado em outubro/97;
- envolver-se em programas comunitários do Governo do Estado, conseguindo publicidade cooperativa;
 - através de folhetos para mala direta;
 - folders;
 - anúncios em revistas e jornais de circulação nacional;
 - imprensa televisionada e falada.
 - visitas aos grandes clientes usuários de Encomendas, Correios e Concorrentes;

- divulgação feita pelos atendentes das Agência de Próprias e Franqueadas aos clientes de Encomendas;

- utilização de uma linha telefônica direta para informações ao cliente sobre o novo serviço.

5.4 Resultados Esperados:

- Maior oportunidade de vender a imagem dos Correios;
- compra parcelada pelo destinatário;
- aumentar os pontos de atendimento aos clientes;
- aumentar a imagem de competência, confiança e segurança associada da E.C.T.;
- segurança no manuseio de valores;
- utilização dos serviços dos Correios para transportes de mercadorias;
- ampliar as dimensões e pesos de Encomendas.

5.5 Riscos

- Resistência dos colaboradores ao novo serviço;
- falta de local apropriado para execução do trabalho;
- precipitação na divulgação do novo serviço;
- queda no serviço de sedex a cobrar;
- promover o que não pode cumprir;
- aumento dos custos na compra de equipamentos;

5.6 Estrutura

O Kit-Cobrança é constituído de um envelope sedex de papel ou um envelope pré-franqueado, vendido atualmente pela E.C.T. , um aviso de recebimento - AR, um recibo de postagem, uma etiqueta código de barras e um modelo de carta a ser reproduzido pelo remetente de encomenda.

O recebimento do Kit-Cobrança será em todas as Agências Próprias e Franqueadas.

As Agências próprias contarão com guichê específico para o atendimento do serviço.

CONCLUSÃO

A primeira conclusão extraída da elaboração do presente projeto, foi que o lançamento de um novo serviço tem maiores chances de sucesso quando planejado de maneira coordenada e adequada a seus propósitos.

Ficou claro que não basta apenas ter uma idéia e produzi-la por pura indução, mas planejar com o intuito de terem melhores oportunidades para atingir seus objetivos globais.

A proposta de implantação do serviço Kit-Cobrança foi processo muito dinâmico objetivando um desenvolvimento lógico das atividades.

De acordo com a pesquisa conclui-se que 90% dos entrevistados aceitaram o novo serviço pois o mesmo iria facilitar o transporte das mercadorias.

Enfim, a utilização no novo serviço tem viabilizado e transformado uma simples idéia em mais um produto de grande sucesso mercadológico.

A realização deste trabalho nos abriu novos horizontes sobre o marketing em geral. Certamente, este aprendizado será útil no dia-a-dia na área de nossa atuação.

ANEXOS

**ANEXO I: CERTIFICADO DE
POSTAGEM E CÓDIGO
DE BARRAS.**

		CERTIFICADO DE POSTAGEM	
CAMPOS A SEREM PREENCHIDOS PELO CLIENTE			
4 - NOME DO DESTINATÁRIO (PARA O 3.º DESTINO AO EXTERIOR ANUNCIAR PAÍS DE DESTINO)		5 - CEP DE DESTINO	
8 - NOME DO REMETENTE			
11 - ESTOU CIENTE DAS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO VERSO		12 - DESEJA DECLARAR VALOR ?	13 - VALOR DECLARADO
ASSINATURA DO REMETENTE		<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
22 - CÓDIGO DE ASSINATURA (PREENHE COM 11 ALFANUMÉRICOS)		INFORMAÇÕES ADICIONAIS, SOLICITAÇÃO ATENDIMENTO:	
		01 - AVISO DE RECEBIMENTO 04 - NÃO SERÁ MÓDICO 02 - NÃO PRÓPRIA 07 - COLETA DOMICILIAR 03 - ENTREGA QUALIFICADA APRESENTAR ESTE CERTIFICADO EM CASO DE PEDIDO DE INFORMAÇÕES	
		SE FOR A FATURAR	
		18 - DIA/MÊS	19 - SERVIÇOS ADICIONAIS
		21 - CÓDIGO ADMINISTRATIVO	
		23 - NÚMERO DO CONTRATO	
		25 - CÓDIGO DO PRODUTO	26 - QUANT.
		1 - NÚMERO DE OBJETO	
		2 - COD. SERVIÇO	3 - PESO TARIFADO (g)
		6 - G. UNID.	7 - VALOR A COBRAR DESTINATÁRIO
		8 - VALOR CO PORTE	
		10 - EMBALAGEM	
		14 - AQ VALOREM	
		15 - AVISO DE RECEBIMENTO	
		17 - NÃO PRÓPRIA	
		20 - ENTREGA QUALIFICADA	
		22 - REGISTRO MÓDICO	
		24 - COLETA DOMICILIAR	
		27 - TOTAL	

1ª VIA BALANÇETE 2ª VIA CANCELADA 3ª VIA ARQUIVO NA UNIDADE

95290425.6

96 x 210 mm

	ECT	RESP	AD
ENCOMENDA NORMAL C/VALOR		VALOR: R\$ 0,00	
NE 060630975 BR			

**ANEXO II: ENVELOPE DE
ENCOMENDA
ESPECIAL.**

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS  **CORREIOS**

SR. CH/AC- CENTRAL - CURITIBA - PR

ATENÇÃO!

“ENCOMENDA ESPECIAL”

**⇒ SOMENTE ENTREGAR ESSE OBJETO APÓS
ATENDIDAS AS ORIENTAÇÕES CONTIDAS NESTE
ENVELOPE.**

□ □ □ □ □ - □ □ □

RPC

**ANEXO III: ENVELOPE KIT-
COBRANÇA.**

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS  **CORREIOS**

PRODUTO PRÉ-FRANQUEADO

Kit Cobrança

Ilmo Senhor
Kruger e Cia Ltda
Rua Napoleão Bonaparte, 1320 Centro
85801-010 - Cascavel - Pr

código de barras
////////////////////
1234567890

**ANEXO IV: MODELO DE CARTA
PROCEDIMENTOS DE
CHEQUE.**

Modelo de Carta/procedimentos (cheques)

Ilmo Sr.

Chefe da Unidade E.C.T. _____ / / /

Remetemos as Encomendas com Valor declarado de n°——ao n°——relativas a Nota Fiscal n°datada de/...../..... e destinada à:

Nome Empresa/Pessoa.....

End.n°.....

CidadeUF.....

Solicitamos adotar os seguintes procedimentos:

- a) Efetuar a entrega do objeto no domicílio do destinatário, ou internamente.
- b) Coletar os cheques conforme abaixo:

- um cheque relativo ao frete mais mercadoria à vista no valor de
.....R\$.....

- um cheque para o dia/...../....., no valor de R\$.....

- um cheque para o dia/...../....., no valor de R\$.....

- um cheque para o dia/...../....., no valor de R\$.....

- um cheque para o dia/...../....., no valor de R\$.....

ATENÇÃO!! Coletar os cheques nominais à:

.....
Incluindo-os no envelope anexo, na presença do cliente.

Somente entregar a mercadoria (encomenda), mediante a concordância dos procedimentos acima.

Em caso de dúvida o cliente ou Chefe da Unidade poderá contatar pelo fone:
....., falar com.....

Atenciosamente,

Assinatura do remetente

**ANEXO V: MODELO DE CARTA/
INFORMAÇÕES ACEI -
TE DUPLICATA.**

Modelo carta/informações aceite duplicatas

Ao Chefe da Unidade da ECT.....

Cidade.....UF.....

Cidade,.....de.....de 1.997.

Segue.....volumes com valor declarado de nºao nº.....relativo
a Nota Fiscal nº.....emitida em/...../..... e destinada a:

Nome pessoa/empresa:.....

Endereço:.....

Cidade:.....UF.....

Solicitamos adotar os seguintes procedimentos:

- 1 - Efetuar a entrega no domicílio do destinatário, ou internamente.
- 2 - Coletar o aceite na.....via da duplicata, deixando as demais vias com o cliente.
- 3 - Datar e assinar de forma legível nos campos indicados.
- 4 - Devolver a via da duplicata assinada no envelope especial, como carta registrada com AR.
- 5 - Entregar somente após satisfeitas as exigências transcritas neste documento.
- 6 - Qualquer dúvida ou informação adicional contatar com
ou..... - pelo fone:

Atenciosamente,

Assinatura do remetente

**ANEXO VI: ENDEREÇAMENTO DA
EMBALAGEM.**

ENDEREÇAMENTO DA EMBALAGEM

NOME DO DESTINATÁRIO:.....

ENDEREÇO:.....

.....

CEP.....CIDADE.....UF.....

ETIQ/CÓD/BARRA NF N°.....VALOR.....

ANEXO VII: AVISO DE CHEGADA.

AVISO DE CHEGADA

AO SR.

.....

END.....

CEP.....CIDADE.....UF.....

Solicitamos retirar na Unidade da ECTsituada à.....
.....nesta, () Encomenda(s) Especial(is), procedente de
.....UF....., com a retirada em dez (10) dias a contar
da emissão deste aviso, mediante o pagamento do valor.....em.....cheques pré-
datados.

Cheques somente do destinatário do objeto.

Cidade,.....de.....de 1.997.

assinatura do emitente do aviso - carimbo datador da Unidade de Entrega

**ANEXO VIII: VALOR DO KIT-
COBRANÇA.**

Valor do Kit-Cobrança

Valor do Kit = Envelope	R\$ 0,30
= Cr 2° porte-aprox.	R\$ 1,30
= Aviso de Recebim.	R\$ 1,00
= Total	R\$ 2,60

Como Exemplo prático, uma Encomenda Normal com 20 kg com origem/destino o Paraná, o cliente paga atualmente R\$ 4,17, enquanto que, nos pagaria R\$ 10,77.

Assim constituídos:

Para Remessa de Encomenda	R\$ 4,17
Ad'Valorem 1% de R\$ 400,00	R\$ 4,00
Kit - Cobrança	R\$ 2,60
TOTAL	R\$ 10,77

ANEXO IX: PESQUISA DE CAMPO.

PESQUISA DE CAMPO

Novos Clientes

01) *De que forma envia suas mercadorias atualmente para outras localidades?*

(12) - Por Transportadora

(04) - via Correios

(02) - Veículo Próprio

(02) - Outros:

02) *Qual o volume mensal de Encomendas remetidas a outras localidades?*

(05) - até 20

(08) - 50 a 100

(05) - 20 a 50

(02) - mais de 100

03) *Qual a forma utilizada para cobrança dessas mercadorias?*

(04) - Cobrança em Carteira

(02) - Cobrança pelo Entregador

(07) - Duplicata Bancária

(05) - Através de Cheque antecipado

(02) - Outros meios.

04) *Esse serviço atende as suas necessidades?*

(16) - sim

(01) - não

(03) - em parte: Porque:

05) *Os Correios estão efetuando a entrega de mercadorias em outras cidades, com cobrança de cheques ou o aceite em duplicata:*

Você aceitaria fazer uma experiência?

(18) - sim

(02) - não

06) *Gostaria de sugerir algum serviço que possa atender as suas necessidades, com a comercialização de seus produtos em outras localidades?*

(03) - sim

(17) - não

() Caso positivo, qual ou quais?

R = Venda de mercadorias através de catálogos.

BIBLIOGRAFIA

DIRETORIA DE NEGÓCIOS DA ECT, **Guia do Usuários de Produtos e Serviços**,
Rio de Janeiro, 1.993.

ENCICLOPAEDIA BRITANNICA EDITORES LTDA.
Volume 4, Rio de Janeiro.

MATTAR, Fauze N., **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas 1.993.

NORMANN, Richard, **Administração de Serviços**. São Paulo: Atlas, 1.993.

REVISTA CORREIOS HOJE: Ano II 008, Fevereiro 1.995.

REVISTA EXAME, **Sua Majestade o Consumidor**. Setembro 1.992.

ZAKI, Akel Sobrinho, **Apostila de Marketing Básico**, 1.996.