

TÍTULO II - Do Serviço Postal
CAPÍTULO II - Do Monopólio
SEÇÃO III - Das Autorizações

(artigos 18 a 22)

-13-

- l) o transporte de manifesto, guia de carga, conhecimento, nota fiscal ou qualquer outro documento de natureza tributária, comercial ou administrativa utilizado na condução de carga ou mercadoria;
- m) o transporte de comunicação escrita, quando se referir exclusivamente ao conteúdo do volume em que estiver incluída;
- n) o transporte e a entrega de aviso de cobrança relativo ao consumo de água, de energia elétrica, ou de gás, quando realizados pelo concessionário do respectivo serviço público.

Seção III - Das autorizações

Art. 18 - A empresa exploradora, mediante autorização do Ministro das Comunicações, atendendo a conveniências técnicas e econômicas, e sem prejuízo de suas atribuições e responsabilidades, poderá celebrar contratos e convênios para funcionamento de unidade de atendimento postal.

Art. 19 - A empresa exploradora poderá autorizar, a título precário, a pessoa natural ou jurídica, de comprovada idoneidade, ressalvada a cobrança de prêmio, preço e de outras contribuições previstas em lei ou em contrato e observadas as exigências da legislação que reger cada espécie, a executar os seguintes serviços;

- a) venda de selo e outras fórmulas de franqueamento postal;
- b) fabricação, importação e utilização de máquinas de franquear correspondência;
- c) fabricação de matriz destinada a estampagem de selo postal;
- d) fabricação de carimbo postal;
- e) utilização de carimbo postal especial comemorativo.

§ 1º - Constitui propriedade da empresa exploradora

a matriz de qualquer natureza para estampagem de selo postal, inclusive a que estiver adaptada a máquina de franquear adquirida por particular em virtude de autorização regulamentar.

§ 2º - A autorização poderá ser cancelada a qualquer tempo, não cabendo ao outorgado direito a qualquer indenização.

Art. 20 - Nenhuma autorização, assim como nenhum contrato ou convênio, restringirá de qualquer modo o direito da empresa de explorar serviço idêntico ou de ser permitida a outrem sua execução em iguais condições.

Art. 21 - Os serviços executados por autorização, convênio ou contrato, ficam sujeitos à fiscalização permanente da empresa exploradora.

Art. 22 - A empresa exploradora não será responsável por ato praticado por terceiros que executem serviços por força de autorização, contrato ou convênio.

CAPÍTULO III

DO USO DOS SERVIÇOS

Art. 23 - A empresa exploradora não aceita nem entrega:

- a) objeto com peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, franqueamento ou acondicionamento em desacordo com as instruções estabelecidas na forma deste Regulamento ou previstas em convenções ou acordos internacionais;
- b) substância explosiva, radioativa, deteriorável, fétida, nauseante, corrosiva, nociva ou facilmente inflamável, cujo manuseio ou transporte constitua perigo ou possa causar danos;
- c) artigo de ouro, platina, prata, bronze, níquel ou qualquer outro metal de valor, moeda, jóia e pedra ou artigo precioso, exceto como encomenda registrada

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
DIRETORIA REGIONAL DE JUIZ DE FORA
INSPETORIA REGIONAL

OF/IPR-0019/86

Juiz de Fora, 04 de setembro de 1986.

ASSUNTO: Remessa de Documento

CORRESPONDÊNCIA

Recebido em

10/09/86

14 horas

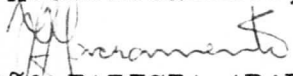
Uba/958

Através do presente, estamos enviando a V.Sa. exemplar(es) da ISR-63-183/86, que instrui sobre o serviço de reclamação prestado pela ECT, para que seja(m) passado(s) ao(s) funcionário(s) dessa prefeitura encarregado(s) do(s) Posto(s) de Correio jurisdicionado(s) a esse município.

2. Por oportuno, solicitamos recomendar, ao(s) encarregado(s) do(s) Posto(s) de Correio, leitura atenta do aludido documento, a fim de que o(s) mesmo(s) tenha(m) condições de prestar o serviço de forma satisfatória.

Aproveitamos a oportunidade para apresentar a V.Sa. nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,


JOÃO BATISTA ARAÚJO
DIRETOR REGIONAL

Ilmo. Sr.

Prefeito de Uba

Prefeitura Municipal

UBA/MG

WPS/ssm

objeto for internacional, de conhecer, mediante o preenchimento do Formulário de Reclamação e apresentação do comprovante de postagem (ou certidão), as possíveis irregularidades havidas com o mesmo ou obter confirmação de sua entrega.

2.1.1.1. Caso o remetente tenha pago o preço do serviço correspondente ao Aviso de Recebimento (AR), por ocasião do registro do objeto reclamado, não será cobrado o preço relativo à reclamação a ser apurada por via postal cabendo a cobrança do preço correspondente quando se tratar de reclamação postal a ser apurada por via telegráfica (sub item 6.1.2.3.).

2.1.1.2. As reclamações sobre Reembolsos Postais somente poderão ser apresentadas depois de decorridos 60 (sessenta) dias das respectivas postagens sendo que, 90 (noventa) dias depois de cada reclamação, serão os objetos pendentes automaticamente liquidados junto ao cliente, independentemente da conclusão das apurações.

2.1.2. As reclamações sobre Encomendas SEDEX, à vista ou a faturar, poderão ser accitas dentro de 06 (seis) meses, a contar das respectivas datas de postagem.

2.1.3. Em se tratando de Telegrama Nacional, o prazo para reclamação será de 03 (três) meses, contados a partir da data da tarificação. Cada reclamação deverá ser accita através do lançamento do respectivo texto (da reclamação) no formulário original para Telegrana (75160019-9), que terá numeração seqüencial própria, para facilitar os controles.

2.1.4. Com relação a Telegrana Internacional, durante 06 (seis) meses a partir do mês seguinte ao da tarificação, o expedidor ou o destinatário do telegrama poderá, mediante Aviso de Serviço, obter informações relativas à entrega do telegrama, lançando o texto da reclamação no formulário original

ASSUNTO: RECLAMAÇÕES - Procedimentos a serem adotados pelas unidades de atendimento e órgãos operacionais.

DISTRIBUIÇÃO: Grupo "C" e IPG.

EMIÇÃO: 19 de agosto de 1986.

VIGÊNCIA: 01 de julho de 1986.

REFERÊNCIAS: a) Decreto 83.858/79, de 15 de agosto de 1979.
b) OSP-050/81.

ANEXOS: 1 - Modelo de Carta-Consulta - Cliente Inscrito
2 - Modelo de Carta
3 - Modelo de CI solucionando reclamação

1. FINALIDADE

Estabelecer procedimentos a serem adotados na apuração de reclamações, no pagamento de indenizações e restituição de prêmios e preços postais e telegráficos.

2. CONCEITUAÇÃO, ACEITAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO

2.1. Denomina-se RECLAMAÇÃO o serviço prestado pela Empresa, mediante o pagamento de preço (depósito) previsto nas Tarifas Postais e Telegráficas Internas e Internacionais, quando couber, visando a identificar, corrigir ou reparar possíveis erros de serviços apontados pela clientela.

2.1.1. O remetente de qualquer objeto postal registrado, com ou sem valor declarado, ou quem o represente legalmente terá direito, dentro do prazo de seis meses a contar da data de postagem, quando se tratar de objeto postal nacional, ou de um ano a contar do dia imediato ao da postagem, quando o ob

para Telegrama (75160019-9) e pagando os respectivos preços (6.9.2.).

2.1.4.1. Toda reclamação de reembolso de taxa relativa a telegrma internacional não entregue ou entregue tardiamente, poderá ser aceita dentro dos 04 (quatro) meses seguintes a contar da data da tarifação do telegrama.

2.1.5. Após terminados os prazos para reclamações, cessa a responsabilidade da Empresa.

2.1.6. As reclamações sobre Malote SERCA e sobre o SEED não se enquadram no sistema implantado por esta ISR, de vez que têm procedimentos próprios.

2.2. Indenização

2.2.1. Indenização é o pagamento da importância prevista na Tarifa, em consequência da perda do objeto registrado, seu valor declarado ou da perda ou espoliação do objeto com valor declarado confiados à ECT e terá lugar:

a. A PEDIDO, através do preenchimento do Formulário de Reclamação pelo remetente ou pessoa que esteja sub-rogada nos direitos do mesmo. Quando do pagamento de indeniza^{ção} "a pedido", a entrega, em definitivo à ECT, do conprovante de postagem, datado e assinado pelo remetente ou por seu representante legal, será considerada como sub-rogação do direito de propriedade do objeto reclamado.

b. DE OFÍCIO, no caso de valor declarado, independentemente do preenchimento do Formulário de Reclamação por parte do cliente, quando constatada, no ato da entrega, a espoliação ou perda total ou parcial do conteúdo do objeto. O pagamento da indenização "de ofício" deverá ocorrer dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data da sub-rogação do direito de propriedade do respectivo obje

to (entrega, em definitivo à ECT, do comprovante de postagem, datado e assinado pelo remetente ou seu representante legal).

2.2.1.1. A ECT paga a importância recebida por conta de terceiros, em caso de perda ou extravio da mesma, bem como a importância de Vale Postal emitido quando extraviado e não pago.

2.2.1.2. O processamento do pagamento da indenização deverá ser iniciado logo que for confirmada a perda ou a espoliação do objeto reclamado, independentemente da apuração da responsabilidade funcional.

2.2.1.3. Todavia, quando a perda ou espoliação ocorrer por motivo que possa ser enquadrado como de força maior o pagamento da indenização só será concretizado após a definição de que não se trata de caso de força maior.

2.2.1.4. A indenização poderá, a pedido do remetente, ser paga ao destinatário, quando então não serão restituídos os preços e os prêmios pagos por ocasião da postagem.

2.2.1.4.1. A sub-rogação dos direitos ao destinatário poderá ser aposta, pelo remetente, no verso do comprovante de postagem.

2.2.1.5. A ECT não se responsabiliza:

- a. por valor incluído em objeto de correspondência simples ou registrada sem declaração de valor;
- b. por prejuízo resultante de avaria em objeto postal ou inutilização deste por acidente de transporte ou manipulação;
- c. pela demora na execução de qualquer serviço, quando resultante de omissão ou erro por parte do remetente;
- d. por prejuízo resultante de erro de encaminhamento;
- e. por objeto confiscado ou destruído por autoridade com

Universal (UPU), Convenções e Acordos Internacionais.

2.3. Restituição de Preços Telegráficos

2.3.1. A restituição de Preços Telegráficos Nacionais é a devolução, ao expedidor, do preço cobrado pela reclamação e da importância correspondente à tarifação do telegrama reclamado, sempre que se comprovar que o telegrama não foi entregue por erro de serviço ou que o Aviso de Serviço, comunicando o motivo da não entrega do telegrama (Aviso de Retenção), não houver sido também entregue por erro de serviço.

2.3.1.1. Os preços telegráficos cobrados a maior, por erro de serviço, serão restituídos ao expedidor do telegrama, desde que o direito à restituição fique comprovado.

2.3.2. Com relação aos Telegramas Internacionais, quando as administrações telegráficas envolvidas no pedido de restituição de taxas apurarem que a reclamação é procedente, será efetuado o reembolso das tarifas pagas quando da tarifação do respectivo telegrama mais as tarifas relativas aos Avisos de Serviço, quando for o caso.

3. RESPONSABILIDADE PELA IMPLANTAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E CONTROLE

3.1. A responsabilidade pela implantação, desenvolvimento, controle e execução do Sistema de Apurações, em âmbito regional, caberá à Inspetoria Regional, sob coordenação e controle da Inspetoria Geral.

4. RECEBIMENTO DAS RECLAMAÇÕES

4.1. Preferencialmente, ficarão encarregados do recebimento das reclamações os seguintes órgãos da Empresa:

a. RECLAMAÇÃO SOBRE ENTREGA DE OBJETO POSTAL REGISTRADO - Agência, Balcão Postal ou Posto de Correio onde o objeto reclamado foi postado;

b. RECLAMAÇÃO SOBRE ENTREGA DE TELEGRAMA - Unidade na qual foi

patente; e

f. em caso definido como de força maior.

2.2.1.6. Quando do pagamento da indenização, o preço da reclamação será restituído, sendo que os preços postais pagos por ocasião da postagem do objeto reclamado serão restituídos se o reclamante for o remetente.

2.2.1.7. Não será paga a indenização por espoliação se for verificado que a mesma foi consequente de embalagem inadequada.

2.2.2. O montante a ser pago, relativo a indenização e restituição de preços e prêmios no regime interno, será calculado levando-se em consideração o valor declarado, quando for o caso, ou valor fixado para indenização do objeto, através da tarifa em vigor na data de sua postagem.

2.2.2.1. Este critério (subitem 2.2.2.) será aplicado; também, para os objetos postados no Brasil e endereçados ao exterior e que tenham sido extraviados ou espoliados no Brasil, inclusive quando em devolução, independentemente de onde tenham sido reclamados, pois, para efeito de indenização, os objetos registrados com destino ao exterior, quando extraviados ou espoliados no território brasileiro, são equiparados aos objetos postais nacionais.

2.2.3. A indenização será processada de acordo com os Atos da União Postal Universal, Convenções e Acordos Internacionais, para objetos postados no Brasil e extraviados ou espoliados no exterior e os postados no exterior e extraviados ou espoliados no Brasil.

2.2.3.1. Os objetos postados e extraviados ou espoliados no exterior, reclamados no Brasil, serão indenizados de acordo com o subitem 2.2.3., exceto quando a Administração Postal responsável determinar o valor a ser pago, que não poderá ser superior aos fixados nos Atos da União Postal

tarifado o telegrama; e

c. RECLAMAÇÃO SOBRE SERVIÇO DA EMPRESA - Qualquer unidade de atendimento.

4.1.1. A reclamação apresentada em unidade que não seja a de postagem do objeto ou de tarifação do telegrama será apurada pe la Inspetoria Regional/JFA.

4.1.2. Os casos relativos a VALES POSTAIS deverão ser solucion dos, preferencialmente, através de Boletins de Ocorrência.

4.1.3. Em se tratando de Balcão Postal ou Posto de Correio, o en carregado do atendimento informará ao reclamante que o For mulario de Reclamação será encaminhado à agência à qual o Balcão ou Posto estiver vinculado.

4.1.4. A reclamação veiculada através de carta, ofício ou qualquer outro expediente será tomada em consideração segundo a natu reza e a gravidade do caso e dará lugar à apuração sumária por parte das áreas envolvidas, devendo apenas os casos re levantados serem passados à Inspetoria Regional, através do Diretor Regional para a adoção das providências cabíveis.

4.1.4.1. A reclamação contra serviços da Empresa deverá ser funda mentada com provas, documentais ou testemunhais, e será tomada por termo, quando feita verbalmente.

5. APURAÇÃO E CONTROLE DAS RECLAMAÇÕES

5.1. Caberá à Inspetoria Regional e às unidades operacionais e de atendimento a apuração das reclamações, ficando o controle do sistema diretamente sob a responsabilidade da IPR.

5.1.1. Quando se tratar de reclamações sobre REGISTRADO SEM VALOR DECLARADO, a primeira tentativa de apuração será realizada diretamente entre a unidade que acolheu a reclamação e a unidade de destino do objeto, através da renessa da princi ra via do Formulário de Reclamação à unidade de destino, ex

ocorrendo-se os casos em que a unidade de destino estiver localizada em uma cidade que disponha de mais de uma unidade postal (veja Cadastro Geral de Agências-CGA), quando então a apuração será realizada diretamente entre a unidade de origem e a IPR da unidade de destino.

5.1.1.1. Quando, através da apuração direta, envolvendo apenas a unidade de origem da reclamação e a unidade de destino do objeto, não for solucionada a reclamação, a apuração passará a ser feita, passo a passo, pela Inspeção Regional.

5.1.2. As reclamações sobre Telegramas Nacionais e Internacionais serão apuradas através de Aviso de Serviço, cabendo à Inspeção Regional o controle das apurações.

5.2. A apuração de reclamação terá curso urgente e simplificado, não sendo permitido ao empregado algum da Empresa esquivar-se de dar as informações que lhe couberem, sob pena de responsabilidade administrativa.

6. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM E NA UNIDADE DE DESTINO.

6.1. As reclamações sobre objetos postais deverão ser apresentadas, por escrito, através do preenchimento do Formulário de Reclamação (75060029-2) mediante a apresentação do original ou certidão do Recibo de Postagem, do Certificado de Postagem, do Recibo de Emissão de Vale Postal, da Nota ou do Listagem de Encomenda SEDEX ou outros documentos similares, segundo cada caso, e do pagamento do Preço de Reclamação, estabelecido na Tarifa Postal, quando couber. Este subitem não se aplica a reclamação de Reembolso Postal-Cliente Inscrito, assunto tratado no subitem 6.6..

6.1.1. A certidão mencionada no subitem 6.1., que deve ser entendi-

da como uma declaração escrita e assinada a ser emitida pe la unidade em que ocorreu a postagem do objeto reclamado, atestando as informações que constavam do respectivo comprovante de postagem, será fornecida, quando possível, pois, em determinados casos, quando não fica cópia da respectiva documentação comprobatória na agência, a emissão de certidão torna-se impraticável.

6.1.2. O pagamento do preço referente à reclamação postal ou reclanação a ser apurada preferencialmente "por via telegráfica",, será feito em selos postais adesivos ou estampados, que serão aplicados no anverso da primeira via do Formulário de Reclamação, no campo próprio, localizado na parte inferior esquerda do mesmo.

6.1.2.1. Os selos adesivos serão obliterados pelo empregado encarregado do atendimento, na presença do reclamante ou seu representante.

6.1.2.2. Quando a reclamação se referir a mais de um objeto, que tenha sido postado na mesma data, na mesma unidade, pelo mesmo remetente, endereçado ao mesmo destinatário e encaminhado por uma única via, será preenchido um só Formulário de Reclamação e cobrado apenas o preço correspondente a uma reclamação.

6.1.2.3. Quando se tratar de reclamação sobre entrega de correspondência registrada a ser apurada preferencialmente por via telegráfica (só poderá ser aceita por unidades Postais Telegráficas) o tratamento, no ato da apresentação, será o mesmo dispensado à reclamação "por via postal", considerando que não há mais tarifa diferenciada.

6.1.3. O empregado encarregado do atendimento esclarecerá ao reclanante que o preço cobrado pela reclamação ser-lhe-á devolvi do, quando a reclamação for considerada procedente.

6.2. O Formulário de Reclamação deverá ser preenchido pelo próprio reclamante, em três vias, para as reclamações de registrados nacionais sem valor declarado (apuração via postal), duas vias para os registrados com valor declarado, Encomenda SEDEX com valor declarado, registrados internacionais ou qualquer objeto, cuja reclamação seja apurada, preferencialmente, por via telegráfica, ou nos casos em que a unidade de destino do objeto reclamado pertencer à DR/JFA e esta disponha de mais de uma unidade postal (inutilizar a 3ª via), sendo entregue ao empregado encarregado do atendimento, juntamente com o original ou certidão do respectivo recibo, conforme o constante do subitem 6.1...

6.2.1. Sempre que o cliente estiver impossibilitado de preencher o Formulário de Reclamação, o empregado encarregado do atendimento o fará e solicitará que o cliente o assine.

6.2.2. O preenchimento do Formulário de Reclamação será feito, sempre que possível, através de impressão datilográfica ou, na impossibilidade, manuscrito a caneta esferográfica, em letra de forma, inpreterivelmente, e não deverá conter qualquer tipo de rasura.

6.3. Após cuidadoso exame do documento apresentado pelo cliente (comprovante de postagem ou equivalente) e da verificação das informações prestadas no formulário próprio, o empregado encarregado do atendimento indicará, nos respectivos campos do mesmo, o número da reclamação, o documento que lhe foi apresentado pelo reclamante e os valores pagos por ocasião da postagem e pela apresentação da reclamação.

6.3.1. Será adotada, para identificação da reclamação, uma numeração anual seqüencial seguida de barra e dos dois últimos algarismos indicadores do ano de sua apresentação.

6.3.2. Em se tratando de objeto cujo destino ou origem seja outro

país, deverão ser consignados no campo "OBSERVAÇÕES E SOLUÇÃO" (verso do Formulário de Reclamação) os dados referentes ao peso, descrição da embalagem e conteúdo, exceto para as cartas e cartões postais. Deverá ser juntado ao Formulário de Reclamação o fac-simile do endereçamento completo e correto que foi apesto no objeto reclamado, visando a dar maior coloridade ao curso da reclamação por parte do correio de destino.

6.3.3. Depois de assinar e datar todas as vias do Formulário de Reclamação, o servidor responsável pela recepção anotará, no verso do recibo apresentado pelo reclamante, o número da reclamação e aplicará o carimbo datador da unidade, no referido recibo, apondo em seguida a sua rubrica, e o devolverá ao reclamante.

6.4. O reclamante deverá ser cientificado de que o comprovante de postagem, no qual foram feitas as anotações citadas no subitem anterior, o habilitará ao recebimento da respectiva indenização, à restituição da importância (em caso de Vale Postal) e/ou à restituição dos preços e prêmios, quando a reclamação for considerada procedente, informando ainda, que a solução do assunto ser-lhe-á comunicada por carta, tão logo se encerre a apuração.

6.4.1. As informações sobre o andamento da apuração serão prestadas ao reclamante, pela unidade que acolheu a reclamação, desde que o mesmo as solicite mediante a indicação do número da reclamação. Essas informações poderão ser solicitadas e fornecidas por telefone.

6.5. Na parte inferior do anverso do Formulário de Reclamação, no campo reservado às informações do Setor de Recepção, o empregado indicará, de modo claro e sucinto, além do documento que lhe foi apresentado pelo declarante (subitem 6.3.), o tratamen

to dispensado, na unidade, ao objeto reclamado, sendo que, no verso do FR, deverão ser prestados, pela unidade que acolheu a reclamação, outros esclarecimentos que forem julgados necessários à apuração da mesma.

- 6.5.1. Se for constatado que a irregularidade ocorreu na própria unidade que acolheu a reclamação, deverá a chefia da mesma, de imediato, identificar o responsável ou responsáveis, encaminhando a primeira via da reclamação à Inspetoria Regional/JFA, com as devidas informações e documentação respectiva, inclusive pronunciamento do responsável ou responsáveis, para as providências cabíveis.

APURAÇÃO DE RECLAMAÇÃO DE REGISTRADO SEM VALOR DECLARADO

- 6.5.2. Quando se tratar de reclamação sobre REGISTRADO SEM VALOR DECLARADO, a primeira via do Formulário de Reclamação será encaminhada diretamente à unidade de destino do objeto, ou à IPR responsável pela mesma (subitem 5.1.1.), no prazo máximo de 02 (dois) dias consecutivos, contados a partir da data do recebimento da reclamação, para efeito de apuração quanto à possível entrega do mesmo.

- 6.5.2.1. A agência que acolheu a reclamação encaminhará à Inspetoria Regional/JFA (no prazo máximo de dois dias a contar do seu recebimento) a 2ª via do FR, para que a IPR possa preencher a Ficha de Controle de Apuração.

- 6.5.2.2. Entretanto, quando de reclamação a ser apurada, preferencialmente, por via telegráfica, considerando as alegações apresentadas pelo reclamante (deve ser aceita apenas por unidades Postais Telegráficas), será expedido imediatamente um Aviso de Serviço para a unidade de destino do objeto e remetida a primeira via do Formulário de Reclamação para a Inspetoria Regional/JFA, mencionan

do-se no verso do FR, impreterivelmente, a expedição do Aviso de Serviço.

6.5.2.3. Quando a unidade de destino do objeto estiver localizada em uma cidade que disponha de mais de uma unidade postal, de acordo com a consulta feita ao Cadastro Geral de Agências-CGA, a primeira via do Formulário de Reclamação ou o Aviso de Serviço (apuração por via telegráfica ou sobre Telegrama) deverá ser remetida à Inspetoria Regional da DR a que pertencer a citada unidade de destino, para que aquela IPR efetue as apurações e se comunique com a unidade de origem do Formulário de Reclamação ou do Aviso de Serviço.

6.5.2.3.1. Quando a cidade de destino possuir mais de uma unidade postal (veja CGA) e esta cidade, bem como a de origem, pertencerem a esta Regional, não há necessidade do encaminhamento da 2ª via do FR previsto no subitem 6.5.2.1., de vez que a 1ª via do Formulário de Reclamação será remetida à IPR/JFA.

6.5.2.4. A 3ª via do Formulário de Reclamação (ou a 2ª - apuração via telegráfica e casos em que a 3ª for inutilizada - subitem 6.2.), no verso da qual serão anotadas as informações relativas ao encaminhamento da primeira via, servirá também para anotações correspondentes ao andamento da apuração e será arquivada na unidade que acolheu a reclamação, por ordem numérica seqüencial (arquivar por 06 meses a partir da solução).

6.5.2.5. Ao receber a primeira via do Formulário de Reclamação ou o Aviso de Serviço, informando a respeito da solução da reclamação, a unidade de origem comunicará ao reclamante os resultados das apurações, através de carta (Anexo 2), da qual será encaminhada cópia à Inspetoria Regional, e

juntará a citada primeira via ou Aviso de Serviço à 3ª ou 2ª via do Formulário de Reclamação, fazendo o arquivamento correspondente.

6.5.2.5.1. A carta mencionada no subitem anterior também será emitida toda vez que for constatada a entrega, em devolução, do registrado objeto de reclamação.

6.5.2.6. No caso de não ser encontrada uma solução na unidade de destino, a unidade de origem da reclamação, ao receber em devolução a primeira via do Formulário de Reclamação devidamente informada ou a resposta ao Aviso de Serviço expedido, fará as anotações necessárias no verso da 3ª ou da 2ª via do respectivo Formulário de Reclamação e remeterá a 1ª via do FR ou o Aviso de Serviço Resposta, com todas as informações colhidas, inclusive as referentes ao encaminhamento do objeto, à Inspetoria Regional, para que seja iniciada a apuração, passo a passo, do paradeiro do objeto reclamado.

6.5.2.6.1. Quando receber a primeira via do Formulário de Reclamação ou o Aviso de Serviço informando que o objeto reclamado foi extraviado sob responsabilidade da unidade de destino, a unidade de origem fará as devidas anotações no verso da 3ª ou da 2ª via do respectivo Formulário de Reclamação e encaminhará a mencionada primeira via ou o Aviso de Serviço Resposta com todos os anexos, à Inspetoria Regional, para que seja iniciado o processamento da correspondente indenização.

6.5.2.7. Quando a reclamação for solucionada, a unidade de destino encarregada da apuração, através de CI (Anexo 3) informará à Inspetoria Regional/JFA, a solução da mesma (este procedimento só será adotado para as reclamações que adentrarem na agência e que tenham sido originadas

em outras unidades) e devolverá à unidade de origem da reclamação, no prazo máximo de 03 (três) dias consecutivos a contar do recebimento, a primeira via do formulário, devidamente informada, ou, no caso de reclamação a ser apurada por via telegráfica, expedirá de imediato Aviso de Serviço, prestando as necessárias informações.

- a. Quando a unidade de destino não conseguir apresentar uma solução, comunicará o fato à Inspetoria Regional e devolverá a primeira via do Formulário de Reclamação ou, no caso de apuração por via telegráfica, expedirá Aviso de Serviço, com as devidas informações à unidade de origem da reclamação.
- b. Quando for apurado que o objeto reclamado foi extravieiado sob responsabilidade da unidade de destino, esta comunicará circunstanciadamente o fato à Inspetoria Regional e devolverá a primeira via do FR, devidamente informada, à unidade de origem da reclamação ou expedirá para a mesma o Aviso de Serviço, em caso de apuração por via telegráfica, comunicando o fato.

APURAÇÃO DE RECLAMAÇÕES SOBRE OBJETOS POSTAIS INTERNACIONAIS, OBJETOS COM VALOR DECLARADO, VALE POSTAL E ENCOMENDAS SEDEX COM VALOR DECLARADO.

- 6.5.3. Quando se tratar de RECLAMAÇÃO POSTAL INTERNACIONAL, DE RECLAMAÇÃO SOBRE OBJETO COM VALOR DECLARADO, VALE POSTAL E ENCOMENDA SEDEX COM VALOR DECLARADO, a unidade onde for formulada a reclamação encaminhará à Inspetoria Regional a que estiver jurisdicionada, a 1ª via do Formulário de Reclamação, com as devidas informações e com os documentos julgados necessários ao processamento da apuração, no prazo máximo de 02 (dois) dias consecutivos, contados a partir da da

ta do recebimento da reclamação, para efeito de apuração passo a passo.

6.5.3.1. Ao encaminhar a 1ª via do Formulário de Reclamação à IPR, a unidade de origem fará as anotações relativas a este encaminhamento no verso da 2ª via do Formulário de Reclamação e arquivará a mesma, em ordem seqüencial numérica.

RECLAMAÇÕES SOBRE REEMBOLSOS POSTADOS POR CLIENTES INSCRITOS

6.6. As reclamações sobre REEMBOLSOS POSTAIS postados por Clientes Inscritos serão, obrigatoriamente, apresentadas nas agências nas quais os objetos foram postados.

6.6.1. As reclamações referentes a REEMBOLSOS POSTAIS apresentadas por CLIENTES INSCRITOS serão aceitas sem a cobrança do preço de reclamação desde que:

- a. sejam apresentadas entre 90 (noventa) e 120 (cento e vinte) dias após as respectivas postagens, acompanhadas dos documentos mencionados no subitem 6.6.2.; e
- b. as Cartas-Consulta sejam impressas por conta do próprio reclamante, de acordo com as especificações estabelecidas pela ECT.

6.6.1.1. Entretanto, quando for apurado que os Reembolsos Postais reclamados já tenham sido, antes da apresentação das reclamações, devolvidos aos remetentes ou encaminhados à Inspetoria Regional (refugo) ou ainda os seus pagamentos já tenham sido efetivados, deverão ser debitados ao cliente tantos preços de reclamação, vigentes à data de sua apresentação, quantos tenham sido os objetos indenizados reclamados, aplicando quando couber, o estabelecido no subitem 6.1.2.2. deste documento.

6.6.2. Os Clientes Inscritos deverão apresentar uma Relação dos Reembolsos Postais Reclamados, em três vias, que substituirá o Formulário de Reclamação. Os RP's reclamados deverão es

tar agrupados segundo as datas de postagem, em ordem numérica sequencial crescente, juntamente com as respectivas Cartas-Consulta devidamente preenchidas, em três vias, de acordo com as orientações da Empresa. A Carta-Consulta Cliente Inscrito poderá ser emitida com a utilização de formulários contínuos por processamento de dados desde que sejam obedecidas as medidas e os padrões estabelecidos pela ECT.

6.6.2.1. Na referida relação deverão constar, obrigatoriamente, os seguintes dados:

- a. número da reclamação, fornecido pela unidade de postagem;
- b. data da apresentação da reclamação;
- c. unidade de postagem/sigla da DR/ nome do Cliente Inscrito;
- d. data de postagem;
- e. número de registro;
- f. valor a receber do destinatário do objeto;
- g. número de ordem da Carta-Consulta respectiva.

Os dados de letras a, b e c figurarão no cabeçalho da relação e a relação deverá conter também um campo reservado para o controle de apuração (a Relação de Reembolsos Postais Reclamados poderá também ser emitida por computador, desde que sejam fornecidos os dados mencionados neste subitem).

6.6.2.2. As Cartas-Consulta, em três vias, serão emitidas pelo reclamante - uma para cada objeto reclamado e, além de preenchidas, serão também numeradas e datadas pelo reclamante, devendo a numeração ser composta pelo número de ordem a seguir pelo reclamante (anual e sequencial), pelo número da reclamação a ser fornecido pela unidade de postagem e pelos dois últimos algarismos indicativos do ano

correspondente, separados por barra.

6.6.3. Caso os Clientes Inscritos não cumpram o estabelecido nos subitens 6.6.1. a 6.6.2.2. pagarão o preço da reclamação e as reclamações dos mesmos serão tratadas como se fossem apresentadas por Clientes Avulsos (subitem 6.7.).

6.6.4. Nas Cartas-Consulta não deverão constar as datas, os nomes dos órgãos a serem consultados e a assinatura do Chefe da IPR de origem das reclamações e nem ser preenchido o verso das mesmas.

6.6.5. Nas 3^{as} vias da Relação de Reembolsos Postais Reclamados, bem como na 1^a via de cada Carta-Consulta, deverá ser aplicado o carimbo da unidade, imprimindo a mesma data da apresentação das reclamações.

6.6.6. A terceira via da Relação de RP's Reclamados será entregue ao reclamante, depois de rubricada pelo encarregado do atendimento.

6.6.7. Antes do encaminhamento à Inspetoria Regional, da 1^a via da Relação dos RP's Reclamados, acompanhada das 3^{as} vias das Cartas-Consulta, a unidade deverá fazer verificações nas respectivas Informações Cadastrais de Reembolsos/ Agência (ICR/A), nas Relações Auxiliares de Serviço (RAS), Cadernos de Entrega de Reembolsos e Avisos de Devolução que se encontram arquivados na própria unidade, a fim de que se verifique se os RP's reclamados estão de fato pendentes ou foram pagos, devolvidos ao remetente ou refutados.

6.6.7.1. Quanto aos RP's que já tenham sido devolvidos ou tenham sido liquidados (verificar se houve liquidação com o número de registro alterado, em virtude de duplicidade de numeração, quando da postagem) deverão ser feitas anotações a respeito nas Relações de RP's Reclamados, antes de encaminhar a 1^a via à IPR. Se tal ocorrer, anotar os

te fato nas Relações de Reembolsos Postais Reclamados.

6.6.7.2. A documentação mencionada no subitem 6.6.7. deverá ser remetida à Inspeção Regional, dentro do prazo máximo de dois dias consecutivos, contados a partir do dia seguinte ao do recebimento da reclamação.

6.6.8. A segunda via da Relação de Reembolsos Postais Reclamados permanecerá na unidade que acolheu a reclamação, para efeito de anotações e acompanhamento das apurações.

6.6.9. No preenchimento das Cartas-Consulta, inicialmente as informações relativas ao encaminhamento das correspondentes expedições postais não serão exigidas, ficando tal exigência na dependência da necessidade da apuração passo a passo, quando, então, as Cartas-Consulta serão remetidas aos reclamantes, para complementação das informações.

RECLAMAÇÕES DE REEMBOLSOS POSTAIS - CLIENTES AVULSOS

6.7. As reclamações sobre REEMBOLSOS POSTAIS DE CLIENTES AVULSOS deverão ser apresentadas mediante o preenchimento do Formulário de Reclamação (no verso do qual deverá ser indicado o "valor a receber do destinatário"), em duas vias, a exibição do original ou certidão do Certificado de Postagem e o pagamento do preço de reclamação.

6.7.1. Antes do encaminhamento da reclamação à IPR, deverá ser examinada a documentação disponível (CR/A e RAS), visando a constatar se o reembolso reclamado ainda está pendente.

6.7.1.1. Se o RP reclamado já tiver sido liquidado, devolvido ou refugado informar esta condição à IPR, através da 1ª via do Formulário de Reclamação, indicando o número da NP e a data do pagamento ou o número do Aviso de Devolução, conforme o caso. Caso o RP ainda esteja pendente, reter a 1ª via do Formulário de Reclamação à IPR, com os

dados de encaminhamento do objeto reclamado.

6.8. A unidade de destino, ao receber Carta-Consulta da IPR a respeito da entrega de Reembolso Postal, fará pesquisas no Caderno de Entrega de Reembolsos. Não sendo constatada a entrega, as buscas deverão estender-se aos demais documentos de conferência e expedição, para verificar se o objeto não teria sido recebido, entregue ou reexpedido como outra espécie de registrado. Se esta irregularidade for constatada, devolver a Carta-Consulta à IPR com as informações de entrega (data e nome de quem firmou recibo) ou de reexpedição, juntando cópia dos documentos de conferência, de entrega ou de reexpedição, conforme o caso.

6.8.1. Constatada a entrega, devolver a Carta-Consulta à IPR, com as informações relativas ao número da Notificação de Recebimento emitida, especificando, na Carta-Consulta, os dados de encaminhamento da NR à Seção de Contabilidade/GF.

6.8.2. Verificada a devolução do objeto à origem, ou o não recebimento do mesmo pela unidade, devolver a Carta-Consulta à IPR, informando com relação à ocorrência e indicando os dados de encaminhamento em devolução, quando for o caso.

RECLAMAÇÕES SOBRE TELEGRAMAS

6.9. As RECLAMAÇÕES SOBRE TELEGRAMAS deverão ser apresentadas juntamente com os respectivos originais ou certidões dos Recibos de Serviços Telegráficos (75150100-0).

6.9.1. Para cada reclamação sobre TELEGRAMA NACIONAL será preenchido um formulário original para Telegrama (75160019-9), em duas vias, com numeração específica (vide subitem 2.1.3.), seguida da indicação "RECLAMAÇÃO", endereçado à unidade de destino do telegrama reclamado, nas vias do qual deverão constar as indicações a respeito da apresentação e transmissão do telegrama reclamado.

6.9.1.1. Deverá ser cobrado do reclamante o preço relativo à reclamação, conforme o estabelecido nas respectivas "Tarifas e Preços do Serviço de Telegrama", emitindo-se o respectivo Recibo de Serviços Telegráficos (75150100-0) ou outro, no caso de PCT, nas vias do qual deverá constar o respectivo número da reclamação.

6.9.1.1.1. Caso o telegrama reclamado tenha sido tarifado com "Pedido de Confirmação de Entrega" (PC), não haverá a mencionada cobrança, desde que a reclamação refira-se à confirmação de entrega.

6.9.1.1.2. Será informado ao reclamante que, se a reclamação for considerada procedente, serão devolvidos ao mesmo o citado preço de reclamação e a importância equivalente à tarifação do telegrama reclamado.

6.9.1.1.3 Os preços cobrados quando da tarifação do telegrama reclamado e o preço cobrado quando da apresentação da reclamação deverão ser anotados no verso da 1ª e da 2ª vias do formulário de telegrama correspondente à reclamação.

6.9.1.2. O encarregado do atendimento fornecerá ao reclamante, como comprovante, o Recibo de Serviços Telegráficos ou outro, no caso de PCT, relativo à cobrança do preço de reclamação, devolvendo ao reclamante o documento apresentado (original ou certidão do RST, relativo ao telegrama reclamado), após anotar no verso do mesmo o número da reclamação, rubricar e aplicar o carimbo datador da unidade.

6.9.1.2.1. Será informado ao reclamante que o mesmo deverá ficar de posse do documento apresentado, quando da apresentação da reclamação, até a sua solução final, pois ele será o comprovante que o habilitará ao recebimen

to das restituições, no caso da reclamação vir a ser considerada procedente.

6.9.1.3. O texto da reclamação contido no formulário original para telegrama (75160019-9) - subitem 2.1.3. - será transmitido como Aviso de Serviço, sendo, posteriormente a 1ª via arquivada em ordem numérica seqüencial, em pasta própria, para efeito de controle, enquanto que a 2ª via será remetida à IPR/JFA, através da primeira expedição postal organizada após o recebimento da reclamação.

6.9.1.3.1. No caso da Agência Central de Juiz de Fora, por não efetuar a transmissão de mensagens, a 1ª via do formulário de telegrama, contendo o texto da reclamação, será encaminhada à Seção de Operações-SEOP/GOT, que, após transmitir a reclamação ao destino, devolverá a 1ª via àquela agência, para o arquivamento previsto no subitem anterior.

a. A unidade de destino, ao receber o Aviso de Serviço, efetuará buscas e providenciará, de imediato, a resposta à unidade de origem da reclamação, também através de Aviso de Serviço.

b. A unidade de destino expedirá comunicação a sua IPR, contendo os resultados da apuração e as informações necessárias para o processamento do respectivo ressarcimento da importância restituída ao reclamante, quando for o caso.

6.9.1.4. A unidade que acolheu a reclamação manterá a sua IPR informada a respeito das apurações, sendo que, com relação, ao resultado final, dará conhecimento ao reclamante, através de carta (Anexo 2), cuja cópia será remetida à IPR citada.

6.9.1.4.1. Quando a reclamação for considerada procedente, o do

cumento comprobatório (Aviso de Serviço Resposta) de verá ser remetido, pela unidade de origem da reclamação, à IPR da mesma DR, acompanhado de CI, para que sejam providenciadas as restituições dos preços correspondentes.

TELEGRAMA INTERNACIONAL

6.9.2. Ao solicitar informações sobre a entrega de um TELEGRAMA INTERNACIONAL, o cliente deverá pagar, no ato, por um Aviso de Serviço, o equivalente a um telegrama ordinário de 07 (sete) palavras, no mínimo (tarifa relativa ao país de destino), mediante o preenchimento do original para telegrama (75160019-9), sempre dirigido ao país de destino do Telegrama Internacional citado, sendo o valor determinado pela Tarifa Internacional em vigor na época da reclamação.

6.9.2.1. O total de palavras a ser cobrado será determinado pela contagem das palavras constantes do Aviso de Serviço elaborado por iniciativa do cliente, no ato da reclamação.

6.9.2.2. Quando couber resposta do exterior a mesma não deverá ser calculada e cobrada adicionalmente ao custo do Aviso de Serviço.

6.9.2.3. Quanto aos controles, serão adotados os mesmos procedimentos estabelecidos para telegramas nacionais, ressaltando que a Inspetoria Regional deverá receber cópia de todos os Avisos de Serviço expedidos ou recebidos, pela unidade.

6.9.3. Ao receber um Aviso de Serviço solicitando informação, a unidade envolvida na apuração de RECLAMAÇÃO SOBRE TELEGRAMA INTERNACIONAL procurará solucionar a reclamação o mais rápido possível, expedindo a respectiva resposta ou a Autorização de Restituição de Tarifas, imediatamente, a fim de evitar o recebimento de Comunicação de Restituição de Tarifas,

por falta de resposta da unidade consultada..

6.9.3.1. Uma cópia do Aviso de Serviço indagatório deverá ser re^{re}metida pela unidade apuradora à Inspetoria Regional/JFA, o mesmo acontecendo com a resposta, à Autorização de Res^{re}tuição de Tarifas ou à Comunicação de Restituição de Tarifas recebidas, conforme o caso.

7. SOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO APURADA PELA IPR

7.1. A Inspetoria Regional informará ao cliente, através de carta, o resultado da apuração e as providências já adotadas, inclusi^{ve}ve, quando for o caso, as providências tomadas visando ao paga^{mento}mento da indenização ou restituição dos preços e prônios que fizer jus.

7.1.1. Uma cópia da carta remetida ao cliente, informando-o do re^{sultado}sultado, será encaminhada à unidade que recebeu a reclama^{ção}ção ou através da qual o Balcão ou o Posto de Correio deu prosseguimento à apuração da reclamação.

8. PRAZOS MÁXIMOS EM QUE DEVERÃO SER PRESTADAS AS INFORMAÇÕES, QUAN^{DO}DO DA APURAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

8.1. Os empregados e os órgãos desta Diretoria Regional consultados sobre reclamações terão os seguintes PRAZOS MÁXIMOS para aten^{dimento}dimento às consultas:

a. Unidade do interior desta DR e respectivos empregados - 06 (seis) dias.

b. Outros órgãos e respectivos empregados - 04 (quatro) dias.

8.1.1. Os prazos citados no subitem anterior serão contados, em dias consecutivos (corridos), a partir da saída do expedien^{te}te (Carta-Consulta ou outro) do órgão consultante.

8.1.2. Quando a informação for considerada vaga ou deixar dúvida quanto à conclusão da apuração, a Carta-Consulta (ou outro expediente) será devolvida ao órgão que prestou a informa^{ção}ção.

ção, para que este preste esclarecimentos complementares, concedendo-se, neste caso, a metade do prazo concedido anteriormente. De forma idêntica, se o órgão consultado necessitar de informações complementares indispensáveis à apuração, as solicitará ao órgão consultante, que deverá prestar os esclarecimentos na metade do prazo que este (consultante) havia concedido àquele (consultado).

8.1.3. As reclamações de objetos postais a serem apuradas "por via telegráfica" receberão tratamento prioritário, devendo as consultas serem respondidas com urgência.

8.1.4. As unidades telegráficas, quando do recebimento de Aviso de Serviço, deverão respondê-lo urgentemente, sendo que, caso haja negligência, serão responsabilizadas administrativamente.

8.2. Quando se tratar de apuração de reexpedição de objeto em trânsito pela DR/JTA, a IPR desta DR terá o prazo máximo de 08 (oito) dias para prestar as informações solicitadas, estando incluídos nesse prazo aqueles concedidos aos empregados ou órgãos da DR (subitem 8.1.).

8.2.1. Não obstante os prazos máximos concedidos, os órgãos consultados deverão prestar as informações no menor prazo possível e de modo claro, circunstanciado e conclusivo, de forma a evitar pedidos de esclarecimentos complementares, objetivando um melhor atendimento à clientela.

8.2.2. A inobservância dos prazos máximos ensejará à Inspetoria Regional a imediata comunicação, ao Diretor Regional, do nome do empregado e do órgão que deixaram de atender a consulta formulada e que, em decorrência, tenham ocasionado prejuízo ao andamento da apuração, para efeito de imputação de responsabilidade administrativa.

9. RESPONSABILIDADE PECUNIÁRIA

9.1. O órgão informante deverá, sempre que possível, identificar o(s) empregado(s) responsável(ais) pela irregularidade havida com o objeto (ou telegrama) reclamado, enviando à IPR as informações e documentação respectiva, inclusive o pronunciamento do responsável ou responsáveis, através de Termo de Declarações, desde que tal procedimento não prejudique o cumprimento dos prazos máximos concedidos para a informação (subitem 8.1.).

9.1.1. Na impossibilidade de, na fase de apuração, ser identificado o(s) autor(es) da irregularidade, essa situação será comunicada ao Chefe da Inspetoria Regional, para que, sem prejudicar a apuração da reclamação, sejam processadas, dentro do menor prazo possível, as sindicâncias que se fizerem necessárias para a definição de responsabilidade funcional.

9.2. Identificado o empregado responsável pelo extravio, perda ou espoliação do objeto postal reclamado, ser-lhe-á atribuída a responsabilidade pecuniária correspondente ao montante pago a quem de direito, excluindo a importância relativa à restituição do preço de reclamação.

9.3. Ao empregado identificado como responsável por erro de serviço, que resultar na restituição de preços telegráficos, será atribuída responsabilidade pecuniária correspondente também ao montante a ser pago a quem de direito.

9.4. Se, nos casos previstos nos subitens 9.2. e 9.3., estiverem envolvidos dois ou mais empregados, que foram identificados como responsáveis pela ocorrência, será utilizado o sistema de rateio entre os mesmos.

10. PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELA UNIDADE PAGADORA DA INDENIZAÇÃO E/OU DA RESTITUIÇÃO DE PREÇOS POSTAIS OU TELEGRÁFICOS

10.1. Receber da Seção de Tesouraria da DR o Valor Declarado ou o Vale Postal e a primeira via do Formulário de Reclamação (re

clamação de objeto postal - subitem 6.1.), ou a segunda via do formulário de Telegrama (reclamação de Telegrama - subitem 6.9.1.), aguardar o comparecimento do reclamante pelo prazo de 30 (trinta) dias, em caso de pagamento a ser concretizado através do Valor Declarado, ou de 60 (sessenta) dias, quando de pagamento a ser efetuado por Vale Postal, findo o qual de volverá à Seção de Tesouraria o que havia sido remetido pela mesma, cientificando-a a respeito do não comparecimento do reclamante e comunicando o fato à Inspetoria Regional.

10.2. Solicitar, quando do comparecimento do reclamante dentro do prazo estabelecido, o documento de identidade do mesmo e o comprovante de postagem do objeto reclamado ou o Recibo de Serviços Telegráficos (RST) referente ao telegrama reclamado, confrontar os mesmos, devolver o documento de identidade e proceder da seguinte forma:

- a. confrontar os dados do comprovante de postagem ou do RST com os constantes da primeira via do Formulário de Reclamação ou da segunda via do formulário de Telegrama;
- b. solicitar do reclamante que aponha a data do pagamento ou da restituição e a sua assinatura no verso do comprovante de postagem ou do RST (veja subitem 2.2.1.);
- c. entregar o Valor Declarado ou o Vale Postal ao reclamante e colher sua assinatura no verso da primeira via do Formulário de Reclamação ou no verso da segunda via do formulário de Telegrama;
- d. remeter a primeira via do Formulário de Reclamação e o comprovante de postagem (objeto postal) ou a segunda via do formulário de Telegrama e o RST (telegrama) para a Inspetoria Regional.

10.3. A operação de recebimento do Valor Declarado ou do Vale Postal e a entrega ao reclamante, bem como a devolução à Seção

de Tesouraria, em caso de não comparecimento do reclamante, não acarreta nenhum registro no Balancete da agência.

10.4. Os demais procedimentos relativos ao pagamento e/ou restituição de preços postais ou telegráficos, bem como aqueles referentes à recuperação das importâncias pagas pela Empresa, estão contidos na ISR-63-058/77.

11. PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS EM CASO DE SER ENCONTRADO O OBJETO TIDO COMO EXTRAVIADO E JÁ INDENIZADO

11.1. O objeto já indenizado, e que não contenha somente dinheiro em espécie, se encontrado posteriormente, será entregue à pessoa a quem foi paga a indenização, mediante a apresentação do seu documento de identidade e desde que a mesma restitua a importância recebida como indenização, que deverá ser recolhida por meio de Comprovante de Recebimento.

11.2. Sempre que ocorrer o caso de ser encontrado o objeto, por cujo extravio já tenha algum empregado sido responsabilizado, a Inspeção Regional fará a devida comunicação à Seção de Administração de Pessoal, a fim de que sejam tomadas as providências cabíveis, no sentido de tornar nula a Portaria de Responsabilidade respectiva e, em decorrência, ser processada a restituição da importância recolhida.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

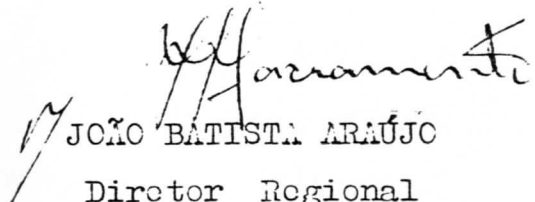
12.1. O Formulário de Reclamação (75060029-2) não será utilizado no recebimento de reclamações de telegramas (nacionais e internacionais), conforme subitens 6.9.1., 6.9.2. e 6.9.2.3.: Também não será utilizado o referido formulário no caso de reclamação de Recurso Postal-Cliente Inscrito, desde que cumpridas as exigências dos subitens 6.6.2. a 6.6.2.2. (vide também subitem 6.6.3.).

12.2. Quando as apurações envolverem várias unidades do interior da

DR/JFA, as Cartas-Consulta enviadas pela IPR/JFA deverão ser reexpedidas, devidamente informadas, pela unidade informante, sob registro, à unidade para a qual foi reexpedido o objeto reclamado, só retornando (as Cartas-Consulta) à IPR/JFA com a solução final, ou com a informação da reexpedição do objeto reclamado para unidade de outra DR.

12.2.1. Cada reexpedição da Carta-Consulta a outra unidade da DR/JFA será comunicada à IPR/JFA através de CI, que deverá conter os dados da reexpedição do objeto reclamado, a data da reexpedição da Carta-Consulta e o número do registro de serviço, através do qual foi encaminhada.

13. Revoga-se a ISR-63-255/85.


JOÃO BATISTA ARAÚJO
Diretor Regional

ACMS/ssn

DIRETORIA REGIONAL DE JUIZ DE FORA

ISR-63-183/86
01/04

CARTA CONSULTA-CLIENTE INSCRITO

(ANVERSO)

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

DIRETORIA REGIONAL DE: (1)

CARTA CONSULTA-CLIENTE INSCRITO: (2)

(nome do cliente)

(3)

RECLAMAÇÃO Nº: (4)

CARTA CONSULTA Nº: (5)

AGÊNCIA DE POSTAGEM DO RP: (6) CEP: (7) CÓDIGO: (8)

A (9)
(órgão consultado)

Solicite que seja informado, neste mesmo formulário e dentro do menor prazo possível, o parâmetro do Reembolso Postal cabível especificado ou sobre a sua entrega:

Nº DE REGISTRO: (10)

VALOR DO OBJETO Cr\$: (11)

DATA DA POSTAGEM: (12)

VALOR A RECEBER DO DESTINATÁRIO Cr\$: (13)

NOME E ENDEREÇO COMPLETOS DO DESTINATÁRIO E CÓDIGO DA AGÊNCIA DE DESTINO: (14)

DADOS RELATIVOS À EXPEDIÇÃO:

(15)

(destino, data, lançamento no lista, número do soco...)

ATENCIOSAMENTE

(16)

(Chefe da IPR)

INFORMAÇÃO:

(17)

(18)

(19)

(Chefe da IPR/Gerente da Agência)

Obs: após prestar a informação, sobre o formulário, este e sua cópia deverão ser devolvidos à Inspeção solicitante.

DIRETORIA REGIONAL DE JUIZ DE FORA

ISR-63-183/86
02/04

CARTA CONSULTA-CLIENTE INSCRITO

(VERSO)

(20)

(21)

CIDADE: (22)

ESTADO: (23)

(DOBRE ABUI)

(DOBRE ABUI)

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

A

INSPETORIA REGIONAL -

(24)

(25)

CIDADE: (26)

ESTADO: (27)

DIRETORIA REGIONAL DE JUIZ DE FCRA

ISR-63-183/86
03/04

CARTA CONSULTA - CLIENTE INSCRITO

CAMPO	INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO
01	Indicar o nome da Diretoria Regional de origem da consulta;
02	indicar o nome da firma que postou o RP reclamado;
03	indicar a data da emissão da Carta-Consulta;
04	indicar o número da respectiva reclamação;
05	indicar o número da Carta-Consulta;
06	indicar o nome da agência de postagem do RP reclamado;
07	indicar o CEP da agência de postagem do RP reclamado;
08	indicar o código (CGA) da agência de postagem do RP reclamado;
09	indicar o nome do órgão da ECT a ser consultado;
10	indicar o número de registro do RP reclamado;
11	indicar o valor do objeto reclamado, à vista da Lista de Postagem de Recolbo respectiva;
12	indicar a data de postagem do RP reclamado;
13	indicar o valor a receber do destinatário do RP, à vista da Lista de Postagem de Recolbo respectiva;
14	indicar o nome e endereço completos do destinatário do RP reclamado e o código da agência de destino;
15	indicar os dados relativos à expedição postal do RP reclamado, citando o destino da expedição, a data em que foi organizada, o número do item correspondente ao lançamento do objeto na Lista de Registrados e o número do selo plástico de segurança do fecho do saco postal;
16	assinatura do Chefe da Inspetoria Regional consultante;
17	descrever sucintamente a informação, esclarecendo a respeito do paradeiro do RP reclamado ou sobre a sua entrega;
18	indicar a data em que foi prestada a informação;
19	assinatura do Chefe da Inspetoria Regional ou do Chefe da agência que prestar a informação;

DIRETORIA REGIONAL DE JUIZ DE FORA

ISR-63-183/86
04/04

CAMPO	INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO
	VERSO DO FORMULÁRIO
20	indicar o nome e o endereço do órgão da Empresa a ser consultado;
21	indicar o CEP correspondente ao órgão de destino da Carta-Consulta;
22	indicar o nome da cidade de destino;
23	indicar o nome da Unidade da Federação a que pertence a cidade de destino;
24	indicar o nome da Inspetoria Regional da DR de origem da consulta e o seu endereço;
25	indicar o CEP correspondente à IPR consultante;
26	indicar o nome da cidade em que está localizada a IPR consultante;
27	indicar o nome da Unidade da Federação a que pertence a cidade em que está localizada a IPR consultante.
	OBSERVAÇÕES Nas segundas vias das Cartas-Consulta não deverão constar as datas, os nomes dos órgãos a serem consultados e a assinatura do Chefe da IPR de origem da reclamação e não ser preenchido o verso das mesmas, para que sejam utilizadas pelas IPR's das unidades de destino das apurações. A unidade que aceitar as reclamações de Clientes Inscri- tos deverá aplicar, no canto superior do lado direito da 1ª via de cada Carta-Consulta, na face destinada ao endereço do órgão a ser consultado, o mesmo carimbo aplicado nas três vias da respectiva Relação dos Reembolsos Postais Reclamados, sem que a correspondente data seja alterada.

DIRETORIA REGIONAL DE JUIZ DE FORA

ISR-63-183/86
02/02~~CARTA COMUNICANDO SOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO~~

CAMPO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

- 01 Indicar a sigla da agência;
- 02 indicar o número da carta, que será composto de 03 (três) dígitos (as cartas deverão ter numeração específica, não podendo ser a mesma de CI);
- 03 indicar o ano;
- 04 indicar o nome da localidade à qual pertence a agência;
- 05 ~~indicar o dia em que está sendo encaminhada a carta;~~
- 06 indicar o mês;
- 07 indicar o ano;
- 08 ~~indicar o nome e endereço completos do(a) destinatário(a) da carta;~~
- 09 indicar o número e a categoria do objeto reclamado;
- 10 indicar o número da reclamação;
- 11 indicar o nome da agência onde foi formulada a reclamação;
- 12 ~~indicar o dia, mês e ano em que o objeto reclamado foi entregue;~~
- 13 indicar o nome da pessoa que recebeu o objeto no destino. Se o objeto foi entregue em devolução, indicar o nome de quem recebeu, acrescentando a expressão "EM DEVOLUÇÃO";
- 14 assinatura do Chefe da agência.

OBSERVAÇÃO: O formulário a ser utilizado para a emissão da carta acima é o modelo 75010018-4.

DIRETORIA REGIONAL DE JUIZ DE FORA

ISR-63-183/86
01/02"MODELO DE CARTA PARA COMUNICAÇÃO AO CLIENTE SOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO"

Assunto: Reclamação

CT/①-②/③ _____ ④ _____, ⑤ de _____ ⑥ _____ de _____ ⑦ _____.

Ilmo(a) Sr(a).

⑧

Comunicamos que o(a) _____ ⑨ _____ mencionado(a) na reclamação de nº _____ ⑩ _____, formulada por V.Sa. no Correio de _____ ⑪ _____, foi entregue em _____/⑫_____, tendo firmado recibo o(a) Sr(a) _____ ⑬ _____.

Na oportunidade, colocamo-nos ao seu dispor para qualquer outro esclarecimento.

Atenciosamente,

⑭

CHEFE DA AGÊNCIA

c/c: IPR/JFA

DIRETORIA REGIONAL DE JUIZ DE FORA

ISR-63-183/86
01/01"MODELO DE CI SOLUCIONANDO RECLAMAÇÃO"

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

DE: CHEFE DA AGÊNCIA

AC: CHEFE DA SEÇÃO DE INSPEÇÃO E APURAÇÃO DE RECLAMAÇÕES - DR/JTA

CI/___-___/___

REF: ISR-63-183/86 - SUBITEM 6.5.2.7.

ASSUNTO: RECLAMAÇÃO

_____, ____ de _____ de ____.

De acordo com o estabelecido no documento de referência, transcrevemos abaixo, os dados da reclamação solucionada por esta Unidade:

Nº DA RECLAMAÇÃO:

UNIDADE DE ORIGEM DA RECLAMAÇÃO:

DATA DE ENTRADA DA RECLAMAÇÃO:

DATA DE DEVOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO:

Nº E CATEGORIA DO OBJETO RECLAMADO:

DATA DE POSTAGEM:

NOME DO REMETENTE:

NOME DO DESTINATÁRIO:

SOLUÇÃO APRESENTADA:

Atenciosamente,

CHEFE DA AGÊNCIA