

MANUAL DE PROCEDIMENTO

PROC 345. ENVIAR ENCOMENDAS AOS CORREIOS
- GERH



SIG

Sistema Integrado de Gestão

Índice

1.	Objetivo	3
2.	Área responsável pelo Procedimento	3
3.	Público-alvo	3
4.	Áreas Envolvidas	3
5.	Tratamento de dados	3
6.	Sistemas utilizados	3
7.	Matriz de Responsabilidade RACI	4
8.	Detalhe do Procedimento	4
8.1.	Enviar Encomendas aos Correios	5
9.	Documentação complementar	11
9.1.	Manuais de Procedimento Citados	11
9.2.	Instruções de Trabalho Citadas	11
9.3.	Formulários	11
9.4.	Políticas	11
9.5.	Anexos/ Documentos Vinculado	11
10.	Indicadores do Procedimento	11
11.	Riscos e Controles Internos	11
12.	Glossário	11
13.	Histórico Aprovação e Alterações	13
14.	Histórico Aprovador de Impacto	13

1. Objetivo

O objetivo do Procedimento é orientar os colaboradores sobre o processo de envio de correspondências e encomendas pelos Correios, bem como instruir sobre a utilização do sistema gerador de etiquetas, garantindo padronização, organização e agilidade nas operações de expedição.

2. Área responsável pelo Procedimento

Gerência de Recursos Humanos

3. Público-alvo

Todos os colaboradores da Belliz Company

4. Áreas Envolvidas

Gerência de Recursos Humanos

5. Tratamento de dados

A execução dos Procedimentos operacionais descritos nesse documento faz menção a *dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis* das partes envolvidas no que tange as funções abaixo relacionadas:

☐
☐

Informativo

Consultivo

☐
☐

Consulta

Exclusão

☐
☒

Compartilhamento

Nenhum

6. Sistemas utilizados

WhatsApp (Meta)

Central de Chamados – RH (Milldesk)

Portal Postal dos Correios

7. Matriz de Responsabilidade RACI

Legenda:

- R** – Responsável (quem executa a atividade)
A – Aprovador (aprova e responde pelo resultado)
C – Consultado (fornece informações)
I – Informado (mantido a par do progresso ou resultado)

Procedimentos

8.1 Enviar Encomendas aos Correios

Participantes			
Colaboradores Belliz	Recepção	Correios	
A	R	C	

8. Detalhe do Procedimento

Descrição: As caixas deverão ser devidamente seladas com fita adesiva, garantindo a integridade do envio. Para envelopes, o fechamento deverá ser realizado utilizando cola, sendo proibida a utilização de grampos, cliques ou materiais similares.

Após a preparação do objeto, o colaborador deverá acessar o portal de envios para gerar a etiqueta, preenchendo as informações do remetente e destinatário, bem como os dados da encomenda. Para envios em caixas, deverá ser emitida a declaração de conteúdo, utilizada em casos de perda ou extravio do objeto. Envelopes não necessitam de declaração de conteúdo.

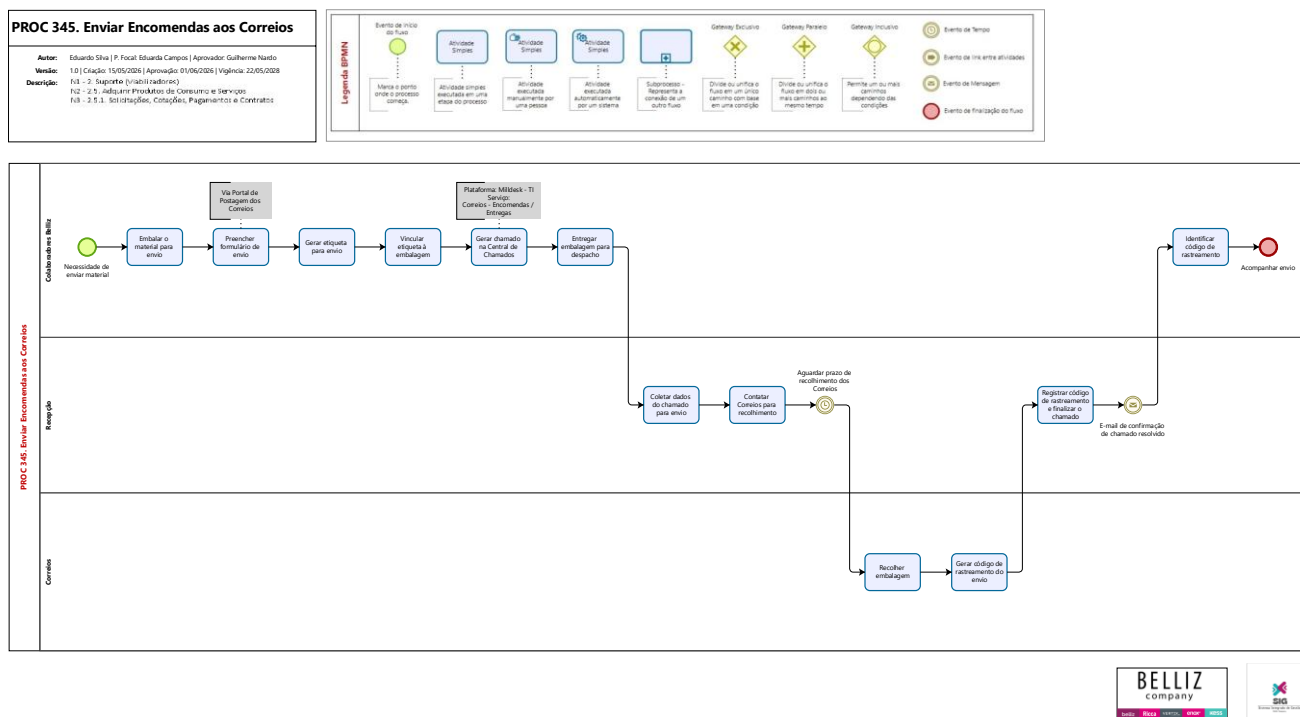
Quando houver Aviso de Recebimento (AR), este deverá ser fixado com fita adesiva na parte externa do objeto, de forma que o carteiro consiga destacá-lo corretamente no momento da entrega.

Em seguida, a etiqueta deverá ser impressa e fixada corretamente na caixa ou envelope. Após essa etapa, o colaborador deverá abrir o chamado no portal (<https://bellizrh.milldesk.com/>) e deixar o objeto na recepção para realização da coleta.

A recepção será responsável pelo acionamento da coleta junto aos Correios e, no próximo dia útil, efetuará o encerramento do chamado com a inclusão do código de rastreamento.

O acompanhamento do status de entrega e rastreamento da encomenda é de responsabilidade do colaborador solicitante.

8.1. Enviar Encomendas aos Correios



Evento início: NECESSIDADE DE ENVIAR MATERIAL

Descrição: O processo se inicia quando houver necessidade de envio de materiais, documentos ou encomendas pelos Correios. O colaborador solicitante será responsável pela preparação adequada do objeto e pelo acompanhamento do envio até a entrega final.

Atividade: EMBALAR O MATERIAL PARA ENVIO

Responsável: Colaboradores Belliz

Descrição: O colaborador deverá preparar o material para envio, garantindo que o objeto esteja devidamente embalado e acondicionado para transporte, evitando avarias, extravios ou abertura durante o trajeto.

Passo a passo:

- Separar o material que será enviado;
- Escolher a embalagem adequada conforme o tipo e tamanho do objeto;
- Para envios em caixas, realizar o fechamento utilizando fita adesiva resistente;
- Para envios em envelopes, utilizar a cola;
- Não utilizar grampos, cliques ou materiais similares no fechamento dos envelopes;

- Verificar se o objeto está devidamente fechado e seguro para transporte;
- Em casos de envio com Aviso de Recebimento (AR), fixar o documento na parte externa do objeto utilizando fita adesiva, permitindo o destaque pelo carteiro no momento da entrega.

Atividade: PREENCHER FORMULÁRIO DE ENVIO**Responsável:** Colaboradores Belliz

Descrição: O colaborador deverá acessar o portal de envios para preenchimento das informações necessárias para geração da etiqueta de postagem e registro da solicitação de envio. As informações deverão ser preenchidas corretamente para evitar devoluções, atrasos ou inconsistências no processo logístico.

Passo a passo:

- Acessar o Portal Postal dos Correios ([item 9.5](#))
- Selecionar a opção de geração de envio/etiqueta;
- Selecionar o tipo de envio > Departamento/Setor
- Preencher os dados completos do destinatário, incluindo nome, endereço, CEP e contato, quando aplicável;
- Informar os detalhes do envio conforme solicitado pelo sistema;
- Para envios em caixas, preencher e emitir a declaração de conteúdo;
- Para envios em envelopes, não será obrigatório emissão da declaração de conteúdo;
- Quando aplicável, emitir o Aviso de Recebimento (AR).

Atividade: GERAR ETIQUETA PARA ENVIO**Responsável:** Colaboradores Belliz

Descrição: Após o preenchimento do formulário de envio, o colaborador deverá gerar a etiqueta de postagem no portal de envios, garantindo que as informações estejam corretas e legíveis para identificação e rastreamento do objeto durante todo o processo de transporte.

Passo a passo:

- Revisar os dados preenchidos no formulário de envio;
- Confirmar as informações do destinatário;
- Validar se a declaração de conteúdo foi emitida corretamente, quando aplicável;
- Gerar a etiqueta de postagem no portal;
- Realizar a impressão da etiqueta em tamanho e qualidade adequados para leitura.

Atividade: VINCULAR ETIQUETA À EMBALAGEM**Responsável:** Colaboradores Belliz

Descrição: O colaborador deverá realizar a correta fixação da etiqueta de postagem na embalagem, garantindo a identificação adequada do objeto para coleta, rastreamento e entrega pelos Correios. A etiqueta deverá permanecer legível e bem aderida durante todo o transporte

Passo a passo:

- Verificar se a etiqueta foi impressa corretamente e está legível;
- Conferir se os dados do destinatário e remetente correspondem ao objeto que será enviado;
- Posicionar a etiqueta em local visível na parte externa da embalagem;
- Fixar a etiqueta de forma reta, sem dobras, rasgos ou obstrução das informações;
- Garantir que o código de barras esteja totalmente visível para leitura;
- Em caixas, utilizar fita adesiva apenas nas extremidades da etiqueta, evitando cobrir informações importantes;
- Em envelopes, certificar-se de que a etiqueta esteja completamente aderida à superfície;
- Quando houver Aviso de Recebimento (AR), fixá-lo com fita adesiva na parte externa do objeto, de forma destacável pelo carteiro;
- Realizar conferência final da embalagem antes da abertura do chamado para coleta.

Atividade: GERAR CHAMADO NA CENTRAL DE CHAMADOS**Responsável:** Colaboradores Belliz

Descrição: Após a preparação e identificação do objeto, o colaborador deverá registrar a solicitação de coleta na Central de Chamados ([item 9.5](#)), garantindo o controle do envio e o acionamento da recepção para disponibilização do material aos Correios.

Passo a passo:

- Acessar a Central de Chamados;
- Selecionar a opção correspondente à solicitação de coleta/envio pelos Correios;
- Preencher as informações solicitadas no chamado;
- Informar os dados do objeto que será enviado, quando aplicável;
- Anexar ou informar o código da etiqueta gerada no portal de envios;
- Revisar as informações preenchidas antes da abertura do chamado.

Atividade: ENTREGAR EMBALAGEM PARA DESPACHO**Responsável:** Colaboradores Belliz

Descrição: Após a abertura do chamado na Central e finalização da preparação do objeto, o colaborador deverá encaminhar a embalagem para a recepção, local responsável pela disponibilização do material para coleta dos Correios. O objeto deverá estar devidamente embalado, identificado e pronto para despacho.

Passo a passo:

- Encaminhar o objeto à recepção para despacho;
- Informar à recepção sobre a entrega do material para coleta.

Atividade: COLETAR DADOS DO CHAMADO PARA ENVIO

Responsável: Recepção

Descrição: A recepção será responsável por relacionar o objeto físico entregue pelo colaborador ao chamado aberto na Central de Chamados, garantindo o correto controle e identificação do envio antes da coleta pelos Correios.

Passo a passo:

- Receber o objeto encaminhado pelo colaborador;
- Verificar se a embalagem possui etiqueta de envio corretamente fixada;
- Validar se o chamado foi aberto na Central de Chamados;
- Localizar o chamado correspondente ao objeto recebido;
- Conferir as informações do destinatário e remetente entre o objeto e o chamado;
- Relacionar/vincular o objeto físico ao chamado registrado no sistema;
- Confirmar se o objeto está apto para coleta;
- Organizar o material para disponibilização aos Correios no momento do recolhimento.

Atividade: CONTATAR CORREIOS PARA RECOLHIMENTO

Responsável: Recepção

Descrição: A recepção será responsável por acompanhar os chamados abertos pelos colaboradores, garantir que os objetos estejam disponíveis para coleta e realizar o acionamento dos Correios para recolhimento das encomendas e correspondências.

Passo a passo:

- Realizar o acionamento/coleta junto aos Correios conforme procedimento interno;
- Disponibilizar os objetos para retirada no local de coleta;

- Acompanhar a realização da coleta pelos Correios;
- Em caso de inconsistências na embalagem ou identificação do objeto, retornar ao colaborador solicitante para correção.

Condição: AGUARDAR PRAZO DE RECOLHIMENTO DOS CORREIOS

Atividade: RECOLHER EMBALAGEM

Responsável: Correios

Descrição: Os Correios serão responsáveis pela coleta das embalagens disponibilizadas na recepção, realizando o recolhimento dos objetos preparados pelos colaboradores para encaminhamento ao fluxo de transporte e entrega.

Passo a passo:

- Comparecer ao local de coleta disponibilizado pela empresa;
- Identificar os objetos separados para envio;
- Validar as etiquetas de postagem presentes nas embalagens;
- Realizar o recolhimento das caixas e envelopes disponibilizados pela recepção.

Atividade: GERAR CÓDIGO DE RASTREAMENTO DO ENVIO

Responsável: Correios

Descrição: Após a realização da coleta da embalagem, os Correios serão responsáveis pela geração do código de rastreamento do objeto, permitindo o acompanhamento do envio até a entrega final ao destinatário.

Passo a passo:

- Realizar o registro do objeto coletado no sistema dos Correios;
- Gerar o código de rastreamento correspondente ao envio;
- Vincular o código de rastreamento à etiqueta de postagem do objeto;
- Encaminhar o objeto para o fluxo logístico de transporte e distribuição;
- Disponibilizar as informações de rastreamento para consulta e acompanhamento do envio;
- Atualizar o status da encomenda conforme movimentação no processo de entrega.

Atividade: REGISTRAR CÓDIGO DE RASTREAMENTO E FINALIZAR O CHAMADO

Responsável: Recepção

Descrição: Após a coleta do objeto pelos Correios e disponibilização do código de rastreamento, a recepção será responsável por registrar a informação na Central de Chamados e realizar a finalização do chamado de envio, permitindo que o colaborador acompanhe a entrega da encomenda.

Passo a passo:

- Acessar a Central de Chamados;
- Localizar o chamado correspondente ao envio realizado;
- Consultar o código de rastreamento disponibilizado pelos Correios;
- Registrar o código de rastreamento no chamado;
- Validar se as informações do envio estão corretas;
- Atualizar o status do chamado conforme procedimento interno;
- Finalizar o chamado após registro do código de rastreamento;
- Disponibilizar as informações para acompanhamento do colaborador solicitante.

Condição: E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO DE CHAMADO RESOLVIDO

Atividade: IDENTIFICAR CÓDIGO DE RASTREAMENTO

Responsável: Colaboradores Belliz

Descrição: Após o recebimento do e-mail de confirmação de chamado resolvido, o colaborador deverá acessar o chamado finalizado para identificar o código de rastreamento disponibilizado pela recepção e realizar o acompanhamento da entrega do objeto enviado.

Passo a passo:

- Acessar o e-mail de confirmação de chamado resolvido;
- Identificar o número do chamado finalizado;
- Acessar a Central de Chamados;
- Localizar o chamado correspondente ao envio realizado;
- Consultar o código de rastreamento registrado no chamado;
- Copiar ou registrar o código de rastreamento para acompanhamento;
- Acessar o portal dos Correios, quando necessário, para consulta da entrega;
- Acompanhar periodicamente o status do envio até a confirmação da entrega ao destinatário.

Evento fim: ACOMPANHAR ENVIO

9. Documentação complementar

9.1. Manuais de Procedimento Citados

Não aplicável

9.2. Instruções de Trabalho Citadas

[IT 344 - GERH. XXX Gerar Etiqueta Para Envios dos Correios](#)

9.3. Formulários

Não aplicável

9.4. Políticas

Não aplicável

9.5. Anexos/ Documentos Vinculado

[Portal Postal dos Correios](#)

[Portal de Chamados - RH](#)

10. Indicadores do Procedimento

Não aplicável

11. Riscos e Controles Internos

Não aplicável

12. Glossário

Aviso de Recebimento (AR): Serviço adicional dos Correios que fornece comprovação formal da entrega ao destinatário, por meio de assinatura registrada no momento do recebimento do objeto.

Coleta: No contexto logístico, refere-se ao processo de recolhimento das encomendas no local indicado (empresa), para encaminhamento ao fluxo de transporte dos Correios.

Código de Rastreamento: Identificador único gerado pelos Correios que permite acompanhar, em tempo real, o status e a localização de uma encomenda durante todo o seu trajeto até a entrega.

Compartilhamento: Envio de dados para outra parte envolvida nos procedimentos.

Dados pessoais: Corresponde a toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável e que permita localizar uma pessoa, tais como: nome, RG, CPF, e-mail, endereço, matrícula etc. Dados relativos a uma pessoa jurídica (tais como razão social, CNPJ, endereço comercial etc.) não são considerados dados pessoais.

Dados pessoais sensíveis: É todo dado pessoal que pode gerar qualquer tipo de discriminação, tais como dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

Declaração de Conteúdo: Documento obrigatório para envio de mercadorias em caixas, contendo a descrição dos itens transportados, utilizado para fins de controle, rastreabilidade e eventual apuração em casos de extravio ou avaria.

Diagrama: Um diagrama de fluxo de processo é uma representação gráfica que ilustra a sequência de tarefas ou passos necessários para a realização de um processo específico.

Etiqueta de Postagem: Identificação impressa e fixada na encomenda, contendo dados do remetente, destinatário e código de rastreamento, utilizada para registro, triagem e acompanhamento logístico do objeto.

Fluxo Logístico: Conjunto de etapas e movimentações relacionadas ao transporte, tratamento, distribuição e entrega de encomendas dentro da cadeia operacional dos Correios.

Portal Postal dos Correios: Plataforma digital dos Correios, utilizada pela Belliz para despachos, que centraliza e automatiza a gestão de envios, pré-postagens, geração de etiquetas e rastreamento de encomendas.

Rastreamento: Processo de monitoramento do status e da localização de uma encomenda ao longo do seu transporte, por meio do código de rastreamento disponibilizado pelos Correios.

Remetente: Pessoa física ou jurídica responsável por enviar a encomenda, sendo a origem do objeto no processo logístico.

Status do Chamado: Situação atual de um registro na Central de Chamados, indicando o estágio de atendimento, como aberto, em andamento ou finalizado.

Ticket: Registro formal de uma solicitação em sistema de atendimento (Central de Chamados), utilizado para acompanhamento, controle e histórico das demandas.

13. Histórico Aprovação e Alterações

Versão	Data da Aprovação	Elaborador	Revisor	Aprovador	Alterações Realizadas
001	01/06/2026	Eduardo Silva	Eduarda Campos	Guilherme Nardo	Elaboração inicial

14. Histórico Aprovador de Impacto

Versão	Data da Aprovação	Dir./Ger 1	Aprovador
001	01/06/2026	Guilherme Nardo	Guilherme Nardo

BELLIZ

company

belliz

Ricca

VERTIX_

enox

kess



SIG
Sistema Integrado de Gestão