



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.USOP.011 - Página 1/6	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE LOGÍSTICA REVERSA ATRAVÉS DOS CORREIOS – SERVIÇO DE PROTOCOLO	Emissão: 08/10/2025	Próxima revisão: 08/10/2027
		Versão: 02	

1. OBJETIVO

Orientar os colaboradores envolvidos nas solicitações de logística reversa através dos serviços dos Correios.

2. DEFINIÇÕES

Logística reversa é o serviço de remessa de documentos e mercadorias em devolução, sem ônus ao remetente, para serem entregues exclusivamente no endereço indicado pelo cliente, podendo ser uma localidade diferente do endereço de sua sede. A Logística Reversa é solicitada pelo cliente no site dos Correios, em ambiente com acesso exclusivo, mediante informação de login e senha. No ato da solicitação, deve ser escolhida a modalidade em que o documento ou mercadoria será postado, estando disponíveis os serviços de SEDEX e PAC, desde que as localidades de origem e destino estejam habilitadas. O cliente pode também autorizar ou não a utilização de embalagens pelo remetente. Nesse ambiente restrito, o cliente pode acompanhar as informações detalhadas das coletas e postagens, por meio de relatórios customizados.

3. RESPONSABILIDADES

Compete ao Serviço de Protocolo a solicitação do pedido de logística reversa junto aos Correios com a finalidade de atender os demandantes internos do HU.

Compete ao Demandante (setor, serviço ou unidade que quer realizar a solicitação) encaminhar todos os dados necessários para realizar a solicitação, assim como realizar contato com o fornecedor do item que está sendo encaminhado via logística reversa.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

4.1 Da solicitação do procedimento de logística reversa pelo Demandante:

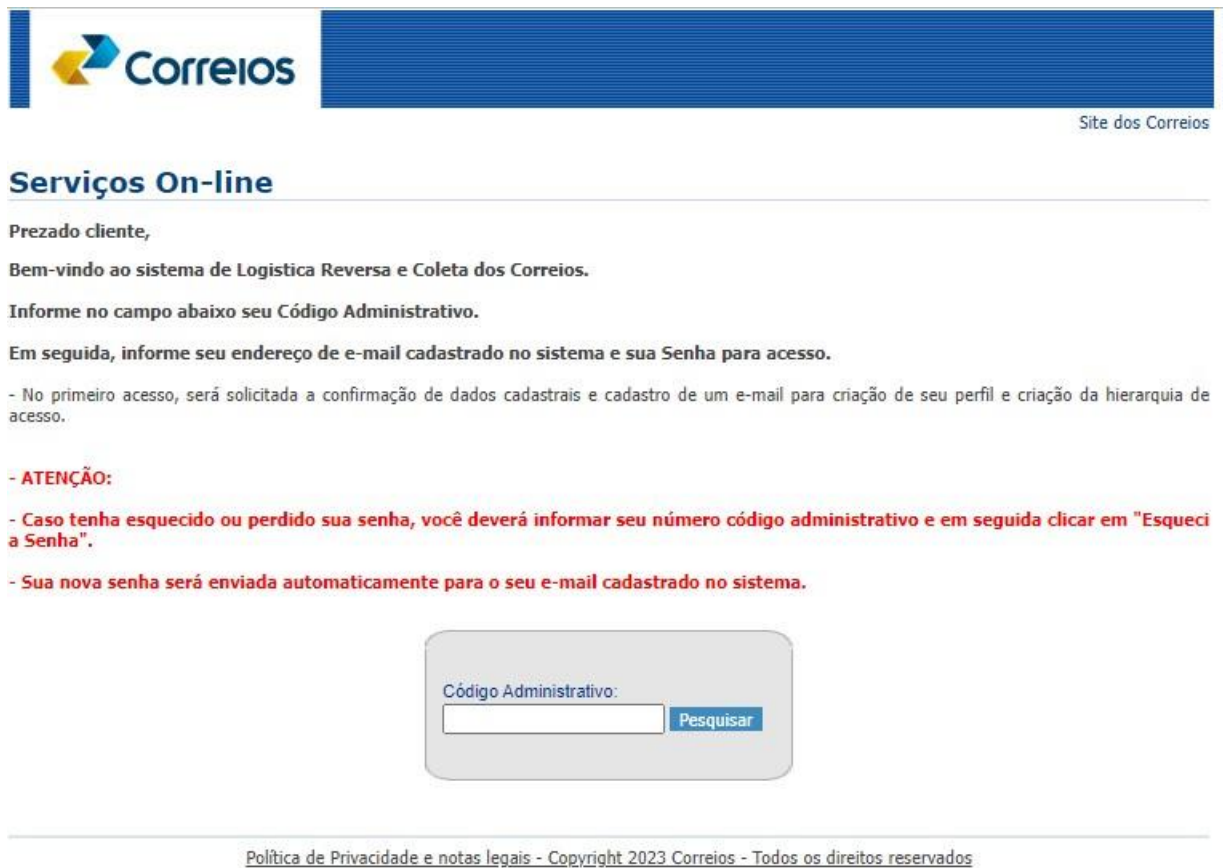
- Informar a modalidade em que o documento ou mercadoria será postado, estando disponíveis os serviços de SEDEX e PAC, desde que as localidades de origem e destino estejam habilitadas.
- Informar a necessidade de utilização de embalagens pelo remetente.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.USOP.011 - Página 2/6	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE LOGÍSTICA REVERSA ATRAVÉS DOS CORREIOS – SERVIÇO DE PROTOCOLO	Emissão: 08/10/2025	Próxima revisão: 08/10/2027
		Versão: 02	

4.2 Da solicitação do procedimento de logística reversa aos Correios:

- Para realizar o procedimento de logística reversa inserir no navegador da internet o link: <https://www2.correios.com.br/encomendas/servicosonline/>;
- Após entrar no sítio, será apresentada a seguinte tela (figura 1);

Figura 1 – Site do sistema de logística reversa dos Correios.



Fonte: print de tela realizada pelo autor.

- Deve-se então inserir o código administrativo:

Código administrativo	14374919
-----------------------	----------

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.USOP.011 - Página 3/6	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE LOGÍSTICA REVERSA ATRAVÉS DOS CORREIOS – SERVIÇO DE PROTOCOLO	Emissão: 08/10/2025	Próxima revisão: 08/10/2027
		Versão: 02	

- Após, será apresentada a seguinte tela (figura 2).

Figura 2 – Site do sistema de logística reversa dos Correios após lançamento do código administrativo.



Serviços On-line

Prezado cliente,

Bem-vindo ao sistema de Logística Reversa e Coleta dos Correios.

Informe no campo abaixo seu Código Administrativo.

Em seguida, informe seu endereço de e-mail cadastrado no sistema e sua Senha para acesso.

- No primeiro acesso, será solicitada a confirmação de dados cadastrais e cadastro de um e-mail para criação de seu perfil e criação da hierarquia de acesso.

- ATENÇÃO:

- Caso tenha esquecido ou perdido sua senha, você deverá informar seu número código administrativo e em seguida clicar em "Esqueci a Senha".

- Sua nova senha será enviada automaticamente para o seu e-mail cadastrado no sistema.

Código Administrativo:

E-mail:

Senha:

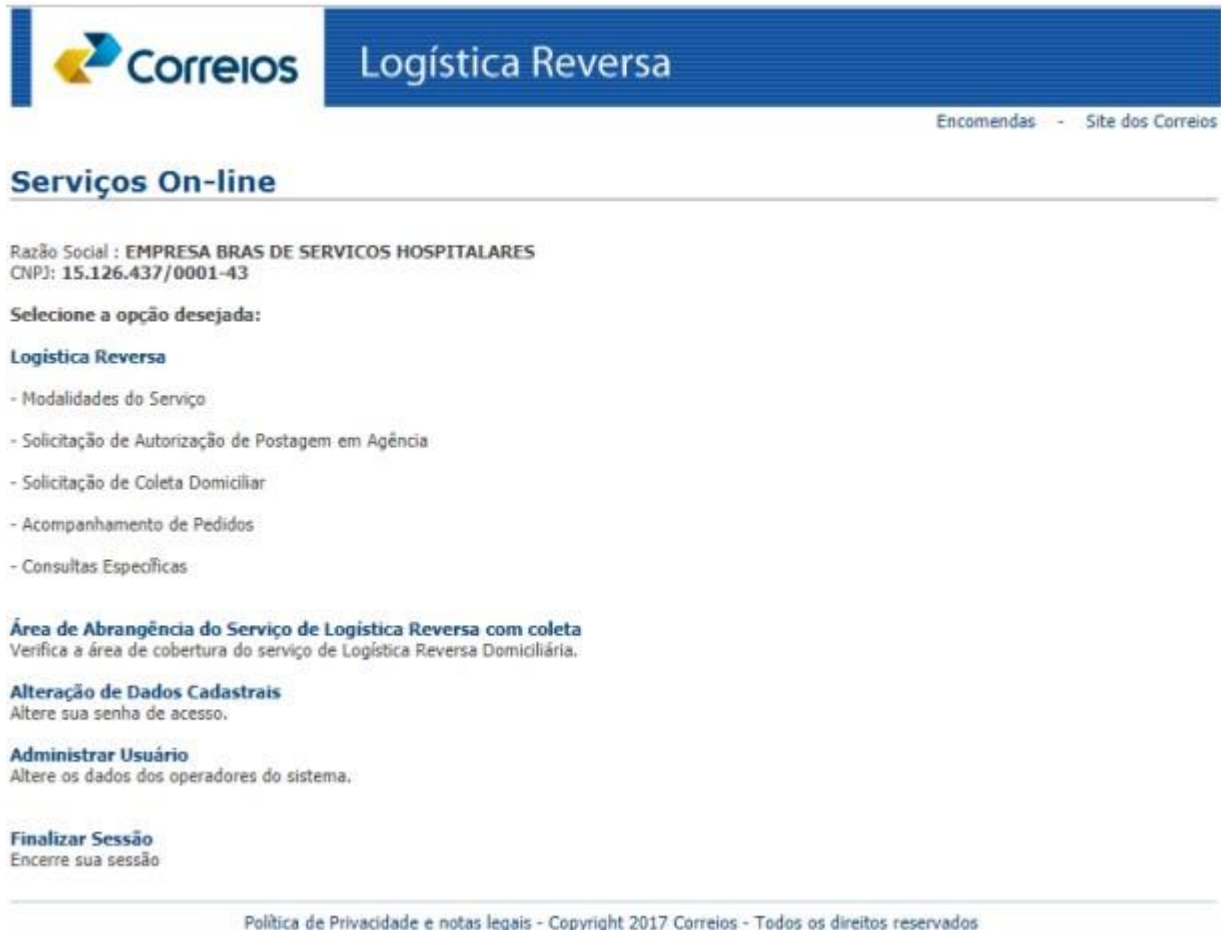
[Esqueci a senha](#)

Fonte: print de tela realizada pelo autor.

- Insira o e-mail do responsável pelo cadastro (colaborador do Serviço de Protocolo) e a senha;
- Ao incluir os dados acima elencados será exibida nova tela (figura 3).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.USOP.011 - Página 4/6	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE LOGÍSTICA REVERSA ATRAVÉS DOS CORREIOS – SERVIÇO DE PROTOCOLO	Emissão: 08/10/2025	Próxima revisão: 08/10/2027
		Versão: 02	

Figura 3 – Site do sistema de logística reversa dos Correios após lançamento de e-mail e senha.



Fonte: print de tela realizada pelo autor.

- Deve-se então selecionar a opção logística reversa. Ao clicar nesta opção, será exibida a seguinte tela (figura 4).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.USOP.011 - Página 5/6	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE LOGÍSTICA REVERSA ATRAVÉS DOS CORREIOS – SERVIÇO DE PROTOCOLO	Emissão: 08/10/2025	Próxima revisão: 08/10/2027
		Versão: 02	

Figura 4 – Selecionando logística reversa no sistema.

Descrição das Modalidades do Serviço

- Logística Reversa em Agência

Processo logístico reverso, realizado em uma Agência de Correios Própria ou franqueada (AGF), que consiste na postagem do produto de retorno, mediante apresentação da Autorização de Postagem (e-ticket).

- Logística Reversa Simultânea em Agência

Processo logístico reverso, realizado em uma Agência de Correios Própria, que consiste na postagem do produto de retorno simultaneamente a entrega do produto substituto. (Para maiores informações de como solicitar o serviço, favor entrar em contato com o representante comercial dos Correios).

- Logística Reversa Domiciliar

Processo logístico reverso, realizado no endereço do consumidor final, que consiste na coleta domiciliar do produto de retorno.

- Logística Reversa Simultânea Domiciliar

Processo logístico reverso, realizado no endereço do consumidor final, que consiste na coleta domiciliar do produto de retorno simultaneamente à entrega do produto substituto. (Para maiores informações de como solicitar o serviço, favor entrar em contato com o representante comercial dos Correios).

Solicitar Serviço

Solicitação de Autorização de Postagem em Agência (Logística Reversa em Agência)

Aqui você poderá autorizar a postagem de documentos ou mercadorias em uma de nossas Agências Próprias ou franqueadas (AGFs).
Obs: Quando a autorização contemplar embalagem, as postagens só poderão ser efetuadas em agências próprias.

Solicitação de Coleta Domiciliar (Logística Reversa Domiciliar)

Aqui você poderá solicitar a coleta de documentos ou mercadorias.

Gestão dos Pedidos

Acompanhamento de Pedidos

Aqui você poderá acompanhar, alterar ou cancelar as autorizações de postagem em agência e as solicitações de coleta.

Consultas Específicas

Aqui você poderá consultar seus pedidos de Logística Reversa.

Fonte: print de tela realizada pelo autor.

- Deve-se então, dentro da opção “Solicitar Serviço”, clicar em: **“Solicitação Coleta Domiciliar(Logística Reversa Domiciliar)”**. Caso o sistema acuse que não seja possível realizar esta opção, deve-se selecionar a opção: **“Solicitação de Autorização de Postagem em Agência (Logística Reversa Domiciliar)”**.
- Após selecionar uma das opções, é necessário preencher os campos solicitados e finalizar o pedido de coleta.

5. REFERÊNCIAS

BRASIL - **Portaria Interministerial MJ/MP nº 1.677, de 7 de outubro de 2015**. Define os procedimentos gerais para o desenvolvimento das atividades de protocolo no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. Brasília: Ministério da Justiça e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2015. Disponível em: https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/467/1/PRI_GM_2015_1677.pdf .



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.USOP.011 - Página 6/6	
Título do Documento	SOLICITAÇÃO DE LOGÍSTICA REVERSA ATRAVÉS DOS CORREIOS – SERVIÇO DE PROTOCOLO	Emissão: 08/10/2025	Próxima revisão: 08/10/2027
		Versão: 02	

6. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	04/05/2023	Elaboração do POP Solicitação de Logística Reversa através dos Correios – Serviço de Protocolo
02	11/07/2025	Revisão do Documento

Elaboração Josiclari Mota – Chefe da Unidade de Suporte Operacional João Paulo dos Santos Alves – Assistente Administrativo	Data: 04/05/2023
Revisão Josiclari Mota – Chefe da Unidade de Suporte Operacional Cristiane Stolte – Assistente em Administração	Data: 11/07/2025
Validação Fuad Fayed Mahmoud – STGQ	Data: 08/10/2025
Aprovação João Fernandes Guimarães Júnior – Chefe da DLIH Danielly Vieira Capoano – Gerente Administrativa	Data: 01/10/2025 Data: 08/10/2025

Assinado eletronicamente no processo sei nº 23529.008061/2023-66.