



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO  
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO  
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO  
SIG, QUADRA 06, LOTE 800, CEP: 70.610-460, EDIFÍCIO SEDE I DA AGU, TÉRREO

## **DÚVIDAS MAIS FREQUENTES – e-Carta**

### **1) O QUE É O e-CARTA?**

É uma Carta enviada pela AGU a destinatários externos (órgãos e particulares) que não utilizam o sistema SAPIENS. A carta contém orientações e link para que o destinatário acesse informações de seu interesse.

### **2) QUANDO USAR?**

O serviço e-Carta deve ser utilizado quando for necessário o envio de comunicações externas para Órgãos e para particulares que não utilizam o sistema Sapiens.

Exemplo 1: Uma carta enviada no Sistema SAPIENS pela Diretoria de Gestão de Pessoas da AGU para se comunicar com Servidores Aposentados;

Exemplo 2: Uma carta emitida pelo Sistema SAPIENS por uma Unidade Contenciosa da AGU para um Órgão Público que não esteja no rol dos conveniados para receber comunicações de forma direta pelo sistema.

### **3) COMO FUNCIONA O e-Carta?**

Os usuários das unidades da AGU devem acessar o Sapiens na aba “Comunicações” e identificar o destinatário. O endereço deve estar completo, incluindo o CEP, para que os Correios façam a entrega do documento.

É importante saber que o endereço que será reconhecido pelos Correios para a entrega é aquele cadastrado no Sapiens e não o que consta no documento a enviar.

#### **4) QUEM PODE CRIAR UMA COMUNICAÇÃO PELO e-Carta?**

Qualquer usuário do Sistema SAPIENS, regularmente cadastrado no sistema.

#### **5) QUANDO NÃO USAR O e-Carta?**

É necessário que a unidade verifique previamente a possibilidade de utilização da *ferramenta conveniados* do Sistema SAPIENS, por ser opção menos onerosa.

É necessário, ainda, que os Usuários verifiquem se existe meio mais econômico de entrega de documentos antes da utilização do e-Carta, como ocorre quando a unidade conta com serviço de mensageria.

#### **6) QUAIS OS PRAZOS?**

Os prazos estabelecidos com os Correios para o serviço e-Carta são de:

- 2 (dois) dias úteis, para produção do documento, após envio dos arquivos pela AGU;
- 5 (cinco) dias úteis para entrega do e-Carta;
- 10 (dez) dias úteis para disponibilização dos AR's anexados no Sapiens

#### **7) COMO ENVIAR?**

O envio é feito por meio da aba “Comunicações” do Sistema Sapiens (Ver Tutorial de Utilização do Serviço e-Carta).

#### **8) COMO ACOMPANHAR A ENTREGA?**

Após confirmação do envio, será possível acompanhar o andamento da comunicação a partir do próprio Sapiens, na função “Remetidas”, localizada na parte superior direita da tela. Logo abaixo, no grid, na coluna “e-Carta” o usuário poderá visualizar o número do objeto para o acompanhamento da entrega na página dos Correios.

## **9) COMO ACOMPANHAR O AR –AVISO DE RECEBIMENTO?**

Após a confirmação de entrega com a assinatura do destinatário, será possível visualizar o AR no próprio Sapiens, na função “Remetidas”, localizada na parte superior direita da tela.

Logo abaixo, no grid, na coluna “AR e-Carta” o usuário poderá visualizar o próprio AR no prazo estipulado, conforme informado no item 6.

## **10) COMO VISUALIZAR AS COLUNAS e-CARTA E AR e-CARTA NO SAPIENS?**

Caso as colunas não estejam visíveis, o usuário deverá personalizar seu Painel e incluir as colunas “e-Carta” e “AR e-Carta”, selecionando as opções disponíveis clicando na seta à direita de uma das colunas.

## **11)QUAL É A ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO E-CARTA?**

O Serviço e-Carta é disponibilizado em todo o território nacional.

## **12)QUAIS AS VANTAGENS?**

- Proteção da identidade do destinatário;
- Entrega no endereço do destinatário em todos os municípios brasileiros;
- Durante a produção, cada objeto passa a ser identificado por um código (número de controle);
- Segurança e rapidez no envio de comunicados a destinatários que não usam o Sapiens.

## **13) QUAIS SÃO AS FORMAS DE ENTREGA?**

O e-Carta possui entrega domiciliar, de segunda a sexta, em todos os municípios do Brasil.

## **14)E SE A ENTREGA NÃO FOR POSSÍVEL?**

Não sendo possível a entrega por motivo de ausência de pessoa civilmente capaz ou domicílio fechado, a mensagem cairá em Posta Restante, ou seja, ficará disponível para retirada na agência dos Correios mais próxima do endereço do destinatário durante vinte (20) dias corridos.

A entrega no balcão da unidade postal é feita apenas ao próprio destinatário, ou a pessoa por ele autorizada, desde que comprove a

transferência da responsabilidade e apresente documento de identificação com foto.

Se a entrega não for possível por outros motivos, a mensagem será devolvida de imediato.

Mensagens destinadas à área rural ou de risco serão entregues exclusivamente na agência própria dos Correios mais próxima do endereço do destinatário.

#### **15) E SE O ENDEREÇO DO DESTINATÁRIO ESTIVER INCORRETO OU NÃO FOR ENCONTRADO?**

Serão feitas 3 (três) tentativas de entrega do objeto. Caso todas tentativas sejam infrutíferas, o objeto será devolvido à AGU, que o remeteu.