

## PERGUNTAS E RESPOSTAS MAIS FREQUENTES



Dúvidas? Aqui você encontra orientações de como adotar uma cartinha da campanha Papai Noel dos Correios.



### MINHA CONTA (MINHAS CARTAS)

#### Como atualizar os meus dados de cadastro?

Se você quiser editar os seus dados ou adicionar alguma informação, no menu superior, clique no botão "ENTRAR". Depois de informar os seus dados de acesso (Usuário e Senha), selecione a opção "DADOS CADASTRAIS". Você poderá alterar seus dados sempre que quiser, com exceção do CPF. Não se esqueça de sempre salvar as alterações que fizer.



#### Posso cancelar minhas adoções?

Sim, você poderá cancelar suas adoções, a qualquer momento, dentro do período de campanha na internet. Acesse a sua conta (Minhas Cartas) e selecione a opção "DEVOLVER", que fica abaixo da imagem da carta. Tanto o cancelamento quanto a troca das cartas são permitidos.



### PROBLEMAS TÉCNICOS

#### Não consigo ver as cartas que adotei.

Se o seu cadastro já foi ativado (confirmado), faça o login no site de adoção e, em seguida, clique no ícone ao lado de seu nome cadastrado e depois em "Minhas Cartas" para visualizar as cartas já adotadas.

**Atenção:** Para confirmação da adoção das cartas escolhidas, a ativação do cadastro e o login no site de adoção devem ser realizados em até 24 horas.



#### Não consigo concluir a adoção

Para concluir a adoção, é necessário efetuar o login no site (usuário cadastrado) ou realizar o cadastro (usuário não cadastrado). Após realizar o login ou o cadastro, basta clicar na barra "finalizar adoção".

#### Não recebi os e-mails

Poderá haver um intervalo de até 5 minutos entre a realização do cadastro e o recebimento do e-mail.

Caso não tenha recebido o e-mail, verifique na caixa de spam do seu e-mail. Caso não o localize, verifique se o e-mail cadastrado no site está correto. Para editar os dados de cadastro, no canto superior direito da tela, realize o login clicando no ícone "ENTRAR" e selecione a opção "DADOS CADASTRAIS", exibida logo abaixo do seu nome de cadastro. Em seguida, selecione a opção "ALTERAR DADOS CADASTRAIS".





### **Errei o meu e-mail de cadastro. Como faço para corrigir?**

Para editar os dados de cadastro, no canto superior direito da tela, realize o login clicando no ícone "ENTRAR" e selecione a opção "DADOS CADASTRAIS", exibida logo abaixo do seu nome de cadastro. Em seguida, selecione a opção "ALTERAR DADOS CADASTRAIS". Além do e-mail, você poderá alterar outros dados, com exceção do CPF. Não se esqueça de sempre salvar as alterações que fizer.



### **As cartas sumiram da cesta de adoção**

Caso as cartas tenham sumido logo após a realização do seu cadastro, lembramos que, para visualizar as cartas, será necessário efetuar, em até 24 horas, a ativação do cadastro e o login no site de adoção. Após a realização desses procedimentos, você terá a confirmação da adoção, e as cartas serão exibidas por meio do acesso a sua conta, opção "MINHAS CARTAS".

Em qualquer outra situação, poderá ser erro. Entre em contato com a nossa CAC.

## **PROCESSO DE ADOÇÃO**



### **Quem pode adotar carta**

Em 2018, apenas pessoas físicas das cidades de Belém, Cuiabá, Goiânia, Porto Alegre, Recife, Salvador e São Paulo (região metropolitana) poderão adotar uma cartinha pela internet.



### **Quero adotar, mas tenho dúvidas**

Para visualizar as cartas, inicie escolhendo uma das opções de pesquisa: por CEP ou por UF/Cidade/Bairro. A partir da seleção de uma dessas opções, serão apresentados os pontos de entrega de presente para a sua escolha. **Dica:** Escolha o Ponto de Entrega do presente mais próximo a você. A partir da seleção de um dos pontos de entrega, as cartas serão automaticamente exibidas.



### **Como faço para adotar cartas, se a minha localidade não oferece a opção de pesquisa de cartas?**

Consulte os pontos físicos de adoção no blog da campanha: <http://blog.correios.com.br/papainoeldoscorreios>



### **Há período para adoção na internet?**

Sim. O período de adoção pela internet em 2018 é de 12/11/2018 a 23/11/2018. Perdeu o período? Consulte os pontos físicos de adoção no blog da campanha e verifique se ainda é possível participar:

<http://blog.correios.com.br/papainoeldoscorreios>



### **O período de campanha na internet expirou. Como faço para adotar cartas?**

Consulte os pontos físicos de adoção no blog da campanha e verifique se ainda é possível participar:

<http://blog.correios.com.br/papainoeldoscorreios>



### O que é Ponto de Entrega?

São unidades dos Correios para entrega dos presentes. Cada Ponto de Entrega possui um conjunto de cartas associadas. Escolha o mais próximo da sua residência ou do seu trabalho e participe!



### Posso adotar cartas de cidade de outro estado?

Não. Em razão de haver unidades dos Correios previamente definidas para o recebimento dos presentes, a adoção de cartas por usuários de outros estados será bloqueada de forma automática pelo site.



### Não moro no Brasil. Posso adotar carta?

Não. Em razão da necessidade de entrega dos presentes no Brasil, a adoção de cartas por usuários de outros países será bloqueada de forma automática pelo site.



### Como faço para visualizar as cartas que solicitam apenas determinado tipo de brinquedo?

As cartas poderão ser escolhidas por idade, sexo e/ou pedido.



### Há limite de cartas para adoção na internet?

Sim. Você poderá adotar até 5 cartas. Caso haja interesse por mais cartas, consulte os pontos físicos de adoção no blog da campanha: <http://blog.correios.com.br/papainoeldoscorreios>

## MINHAS ADOÇÕES



### Onde posso ver as minhas cartas adotadas?

Efetue o login no site e clique no ícone próximo ao seu nome, depois selecione “Minhas Cartas” na sua conta, exibido logo abaixo do seu nome de cadastro.



### Qual é o status da minha adoção?

Logo após a realização do cadastro pelo usuário, a confirmação da adoção dependerá da ativação do cadastro (uma mensagem será enviada ao e-mail informado), assim como da realização do login no site em até 24 horas.

No caso de o usuário já possuir cadastro ativo, as novas adoções serão confirmadas automaticamente.



### Escolhi as cartas e, após efetuar o cadastro no site, minha cesta ficou vazia. Preciso escolher novamente?

Após o preenchimento do formulário de cadastro, a confirmação da adoção dependerá da ativação do cadastro (uma mensagem será enviada ao e-mail do usuário), assim como da realização do login no site em até 24 horas. Ao realizar o login, as cartas escolhidas serão exibidas automaticamente.



### **Não recebi o e-mail para confirmação do cadastro.**

Poderá haver um intervalo de até 5 minutos entre a realização do cadastro e o recebimento do e-mail. Caso não tenha recebido o e-mail, verifique na caixa de spam do seu e-mail. Caso não localize, verifique se o e-mail cadastrado no site está correto. Para editar os dados de cadastro, no canto superior direito da tela, realize o login clicando no ícone “ENTRAR” e selecione a opção “DADOS CADASTRAIS”, exibida logo abaixo do seu nome de cadastro. Em seguida, selecione a opção “ALTERAR DADOS CADASTRAIS”.



### **Quando entro em “Minhas Cartas”, como faço para visualizar as informações do “prazo” e do “local” de entrega do presente?**

Em cada imagem da carta, é exibido link para acesso aos dados do Ponto de Entrega. Você poderá clicar em “Pontos de Entrega” para conferir o endereço e o período de entrega do presente.



### **Adotei algumas cartas e quero adotar mais. Como proceder?**

A quantidade máxima para adoção pela internet é de 5 (cinco) cartas. Caso tenha adotado uma quantidade menor, basta acessar o site, escolher novas cartas e realizar o login para finalizar a adoção. Para escolher novas cartas, inicie pela pesquisa por CEP ou por UF/Cidade/Bairro.



### **Posso trocar uma carta já adotada?**

Sim. Você poderá trocar ou até “devolver” uma carta cuja adoção já tenha sido confirmada.



## **COMO ENTREGAR O PRESENTE**

### **Não me lembro do endereço do Ponto de Entrega. Onde posso verificar?**

Efetue o login no site e selecione a opção “MINHAS CARTAS”, exibida logo ao lado do seu nome de cadastro. Em cada imagem da carta, é exibido link para acesso aos dados do Ponto de Entrega.



### **Posso entregar o presente em outro Ponto de Entrega?**

Não. Os presentes devem ser entregues apenas no Ponto de Entrega escolhido.



### **Preciso embrulhar o presente?**

Sim. O presente deve ser embrulhado e identificado com o número da carta. No caso de ser mais de um presente para uma mesma carta, você poderá fazer um único pacote.



### **Posso entregar o presente em outra unidade dos Correios?**

Não. Os presentes devem ser entregues no Ponto de Entrega escolhido.



### **Qual o prazo para entrega do presente?**

Para consultar o prazo de entrega da carta adotada, efetue o login no site e selecione a opção “MINHAS CARTAS”, exibida logo ao lado do seu nome de cadastro. Acima de cada imagem da carta, é exibido link para acesso aos dados do Ponto de Entrega.



### **Posso entregar o presente para a criança?**

Não. Como forma de proteger a criança e a sua privacidade, os Correios, em atendimento à recomendação do Ministério Público, não divulgam os dados de localização da criança.



### **Posso solicitar aos Correios informações sobre a entrega do presente para a criança?**

Sim. Quando do recebimento do presente pelos Correios, não é possível fornecer de imediato algum comprovante, pois os presentes serão enviados em momento posterior. Os padrinhos interessados poderão enviar a solicitação ao e-mail indicado na tabela do blog da campanha e informar o código numérico da carta adotada.

<http://blog.correios.com.br/papainoeldoscorreios>



### **Se os Correios não conseguirem entregar o presente para a criança, o que é feito com o presente?**

Caso não seja possível entregar o presente à criança, porque os dados de endereçamento da carta estão incorretos, incompletos, houve mudança de endereço ou outro motivo, o presente será doado pelos Correios a instituições sem fins lucrativos.



## **CONTATO**

Se você não encontrou respostas às suas dúvidas, entre em contato com a nossa CAC:

3003-0100 - Capitais e Regiões Metropolitanas

0800 725 7282 - Demais localidades

