



30 de março de 2020

## **Impactos no serviço doméstico em função das medidas de contenção do COVID-19 no Brasil**

A segurança e o bem-estar dos nossos funcionários e clientes são nossas prioridades máximas. Estamos monitorando de perto as orientações da World Health Organization (Organização Mundial da Saúde) e de outras organizações públicas de saúde, e tomando as precauções recomendadas em relação à saúde e à segurança da nossa equipe e de nossos clientes.

Continuamos a operar em áreas impactadas, conforme as condições e as restrições locais. Estamos aderindo a todos os regulamentos e às orientações de autoridades governamentais relacionados à contenção da COVID-19. As restrições de trabalho e viagem podem afetar os pacotes chegando e saindo de áreas impactadas, bem como as remessas sendo movimentadas dentro de tais áreas. Estamos, também, potencializando a nossa rede de logística global para minimizar os impactos nos serviços e continuar oferecendo aos nossos clientes o melhor serviço possível.

### **Impactos no Serviço Aéreo Doméstico**

Em decorrência das medidas preventivas contra a disseminação do COVID-19 no Brasil, as companhias aéreas estão reduzindo drasticamente o número de vôos. Com a redução significativa na capacidade de escoamento das remessas, as entregas poderão sofrer atrasos.

### **Impactos no Serviço Rodoviário Doméstico**

Nossa malha rodoviária continua operando, respeitando todas as medidas de higiene necessárias e as condições e restrições locais. Porém, estamos nos deparando com grande quantidade de destinatários fechados, impossibilitando e/ou atrasando as entregas.

### **Adição de nova ocorrência**

Para ajudar a controlar os impactos operacionais, foi criada a nova ocorrência "Cliente fechado devido ao COVID-19". Essa ocorrência será exibida em todos os canais de rastreamento e será aplicada aos embarques domésticos em casos de estabelecimentos fechados em virtude da pandemia, restrição de entrada em municípios, embargos de aeroportos e/ou qualquer outra situação relacionada ao COVID-19.

Orientamos os clientes para que se certifiquem de que o destinatário está aberto, antes de fazer um envio. Caso esteja fechado, seguiremos nossos procedimentos operacionais atuais para tentar concluir a entrega posteriormente, com o retorno ou armazenagem da carga. Lembrando que todos os serviços adicionais estão sujeitos a cobrança.

Lamentamos qualquer inconveniente e ressaltamos que a situação está sendo monitorada de perto e retornaremos com as nossas operações habituais tão logo as circunstâncias permitam.

Para verificar o status de suas remessas, por favor, consulte o [rastreamento on-line](#), entre em contato com o seu executivo de conta ou com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelos telefones 4002-5050 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800-282-2282 (demais localidades).

Atenciosamente,

**FedEx Brasil Logística e Transporte Ltda.**