



# ctt

## **MANUAL DE CONSUMÍVEIS DE APOIO À EXPEDIÇÃO DE CLIENTES EXPRESSO**

Fevereiro 2024

## Índice

1.	Fornecimento de consumíveis de apoio à expedição .....	4
2.	Análise Pedidos de Consumíveis .....	4
3.	Tipos de consumíveis de apoio à expedição.....	5
3.1	Etiquetas autocolantes (para etiquetadoras térmicas) .....	5
3.2	Saquetas plásticas .....	7
3.2.1	Maço de 100 unidades de saquetas plásticas pequenas (250x353 mm) .....	7
3.2.2	Maço de 100 unidades de saquetas plásticas porta documentos (A5) .....	8
3.3	Rolo Etiquetas Frágil .....	9
3.4	Guia de Transporte Manual .....	10
4.	Pedido de consumíveis no site CTT .....	11
4.1	Aceder ao formulário no site CTT.....	11
4.2	Preencher o formulário disponível com a informação solicitada .....	11
4.3	Registar o número do pedido .....	13
5.	Pedido de consumíveis no Portal Expresso.....	14
5.1	Criação de pedidos de consumíveis.....	14
5.2	Pesquisa de pedidos de consumíveis.....	15
5.3	Estado dos pedidos de consumíveis.....	16
6.	Dúvidas e Esclarecimentos.....	17

Neste documento poderá encontrar uma breve descrição de todos os consumíveis de apoio à expedição de encomendas Expresso, assim como uma breve explicação acerca do processo de requisição e envio destes consumíveis.

Este documento está dividido nas seguintes secções:

- ✓ Em que consiste o processo de fornecimento de consumíveis;
- ✓ Como é realizada a análise para fornecimento a clientes;
- ✓ Tipo de consumíveis existentes e propósito de cada artigo;
- ✓ Como preencher o formulário no site CTT e no Portal Expresso.

## 1. Fornecimento de consumíveis de apoio à expedição

Para facilitar o processo de envio, os CTT fornecem aos seus clientes com contrato Expresso consumíveis de apoio à sua expedição.

Estes consumíveis são fornecidos de acordo com o tráfego estimado para os próximos seis meses, ou de acordo com o tráfego previsto no contrato (no caso de novos clientes) bem como de acordo com o histórico de fornecimentos anteriores.

Estes artigos poderão ser solicitados através do [Portal Expresso](#) ou no [site CTT](#).

A entrega prevista dos consumíveis é de 7 dias úteis após o pedido. Não devem ser submetidos novos pedidos antes do término deste prazo.

## 2. Análise Pedidos de Consumíveis

A partir do momento em que recebemos os pedidos de consumíveis realizados pelo cliente, o nosso sistema realiza uma análise de forma automática. Na análise efetuada qualquer pedido pode ser desbloqueado de forma imediata, caso cumpra com os requisitos, como pode ser bloqueado, se não cumprir.

Esta análise combina a informação dos envios realizados pelo cliente nos últimos 6 meses, mais o histórico de fornecimentos realizados nesse mesmo período. A análise é sempre realizada por nº de expedidor do contrato, em que é efetuada a requisição.

### Em que situações ocorre o bloqueio dos pedidos de consumíveis?

- Sempre que a quantidade de consumíveis fornecida anteriormente seja superior aos envios realizados pelo cliente até à data;
- Em situações de inexistência de histórico de envios;
- Caso o cliente requisite rolos etiqueta aplicação cliente e não cumpra com o definido contratualmente (mínimo 250 envios mês ou 1.000€ de faturação);
- Se requisitar rolos de etiqueta frágil e não tiver contratualizado o serviço especial frágil;
- Caso requisite quantidades erradas (p.ex. o cliente quer solicitar 200 unidades de saquetas porta documentos e em vez de requisitar 2 maços [2x100] requisita 200 maços);
- Todos os casos em que as quantidades requisitadas não se enquadrem na quantidade de envios realizados pelo cliente dos últimos 6 meses.

## 3. Tipos de consumíveis de apoio à expedição

Existem quatro categorias de consumíveis de apoio à expedição:

- Etiquetas autocolantes para etiquetadoras térmicas
- Saquetas plásticas
- Etiqueta de serviço adicional Frágil
- Guia de transporte manual para soluções à medida e oferta Para Hoje

### 3.1 Rolo 500 Etiquetas térmicas autocolantes

Trata-se de rolos de etiquetas para etiquetadoras térmicas. As etiquetas são autocolantes e substituem as guias de transporte impressas em folhas A4. Estas etiquetas, quando aplicável, são parametrizadas nas aplicações de expedição e devem conter toda a informação necessária para o cumprimento das obrigações legais, bem como do serviço contratado.

Existem clientes que têm etiquetadoras térmicas próprias para gerar os documentos de transporte no formato de etiquetas autocolantes. No entanto, caso isso não ocorra, os CTT podem ceder etiquetadoras aos clientes, a título de empréstimo, desde que seja cumprida uma das seguintes condições contratuais:

- tráfego mensal superior a 250 envios;
- faturação mensal acima de 1.000€.

Todos os clientes que tenham acesso ao empréstimo de etiquetadoras CTT, terão apoio no processo de instalação e manutenção técnica por parte da equipa de suporte informático.

Caso o cliente não cumpra com as condições estabelecidas, os CTT encontram-se no direito de efetuar o levantamento das etiquetadoras. Estes equipamentos apenas permanecem com os clientes,

enquanto o contrato com os CTT estiver em vigor e caso cumpra com as condições contratuais indicadas.

No caso dos clientes que têm etiquetadoras próprias, é necessário verificar se as mesmas são compatíveis com as etiquetas autocolantes 100x150.

- Rolo de 500 etiquetas autocolantes (100x150)



## 3.2 Saquetas plásticas

As saquetas plásticas CTT poderão ser utilizadas para embalar os seus envios, bem como para acomodar as guias de transporte A4.

Existem 2 tipos de saquetas:

### 3.2.1 Maço de 100 unidades de saquetas plásticas pequenas (250x353 mm)



Os maços de **saquetas plásticas pequenas** servem para transportar envios ou documentos leves e de pequenas dimensões, que não se danifiquem com facilidade.

São envelopes plásticos que não têm qualquer proteção no seu interior.

Estas saquetas são fornecidas em maços que **não podem ser parcelados**.

Conheça as regras de acondicionamento de envios, [aqui](#)

### 3.2.2 Maço de 100 unidades de saquetas plásticas porta documentos (A5)

As saquetas plásticas porta documentos, são transparentes e servem para colocar a documentação



legalmente obrigatória, de transporte, à expedição. (P.ex: Guia de Transporte CTT impressa em folha papel A4 ou Fatura do envio/ Guias de Remessa , etc.

Estas saquetas são fornecidas em maços, cada um contém 100 unidades, e **não podem ser parcelados**.



### 3.3 Rolo Etiquetas Frágil



O rolo de etiquetas “Frágil” contém 50 etiquetas autocolantes, é utilizado apenas para identificar os envios que têm contratualizado o serviço adicional Frágil, e pressupõe a utilização de uma etiqueta autocolante por envio, para que seja de fácil visualização os cuidados a ter com este tipo de objetos.

**Nota:** Este consumível só deve ser solicitado caso o serviço adicional Frágil esteja contratado, caso contrário não será tratado como frágil.

Esta etiqueta deve ser colada na embalagem, junto da etiqueta autocolante ou da guia de transporte A4.



## 4. Pedido de consumíveis no site CTT

No site CTT encontrará disponível um formulário de requisição de consumíveis simples e intuitivo. Assim, para realizar os pedidos de consumíveis deverá:

### 4.1 Aceder ao formulário no site CTT

Aceda ao Site CTT para efetuar a requisição dos seus consumíveis [AQUI](#).

### 4.2 Preencher o formulário disponível com a informação solicitada

#### 1) Cliente e contrato do expedidor:

Introduzir o número de cliente e o número de contrato do expedidor para que as quantidades de cada artigo a fornecer estejam de acordo com o número de envios que prevê enviar nos próximos 6 meses, bem como com a média de envios realizados no ano corrente.

Nota: utilizar sempre o nº de expedidor correto de acordo com o tráfego que gera no mesmo.

The screenshot shows the CTT website interface for requesting consumables. At the top, there are navigation links: PARTICULARES, EMPRESAS, GRUPO CTT, and utility links: Pesquisa, Idioma, Ajuda, Conta. The CTT logo is on the left and 'Ferramentas' is on the right. The main heading is 'Pedir Consumíveis'. Below it, there is explanatory text: 'Faça o seu pedido de acordo com o que planeia enviar nos próximos 3 meses. A disponibilização de consumíveis é analisada e enviada de acordo com o tráfego médio expedido ou as quantidades previstas no contrato, no caso de novos clientes.' and 'As quantidades devem ser introduzidas à unidade de medida, por exemplo, se pretender receber 200 saquetas porta documentos A5, deve solicitar 2 maços de 100 saquetas.' A note states: 'A previsão de entrega são 7 dias úteis após efetuar o pedido.' Below this, a section titled '1 - Cliente/Contrato' contains two input fields: 'Nº Cliente \*' and 'Nº Contrato \*'.

## 2) Morada de envio

Preencher a informação da morada para onde deverão ser enviados os consumíveis. No campo NOME deve ser sempre colocado o nome da empresa.

### 2 - Identificação do Cliente / Morada de Envio

Nome \*

Pessoa de Contacto \*

Morada (Max. 60 caracteres) \*

Localidade \*

Cód. Postal \*

Email Telemóvel

## 3) Quantidade de cada consumível

Os consumíveis deverão ser solicitados de acordo com a unidade de medida em que são expedidos.

*Por exemplo: pretende receber 100 unidades, assim, para pedir um maço de 100 saquetas porta-documentos, deverá introduzir a quantidade "1" e não "100".*

### 3- Formulários

Maço de 100 saquetas porta documentos A5

**Nota:** Para evitar erros de introdução de quantidades, foram definidos limites máximos para cada artigo, mas que não prejudicam a sua expedição.

### 4.3 Registrar o número do pedido

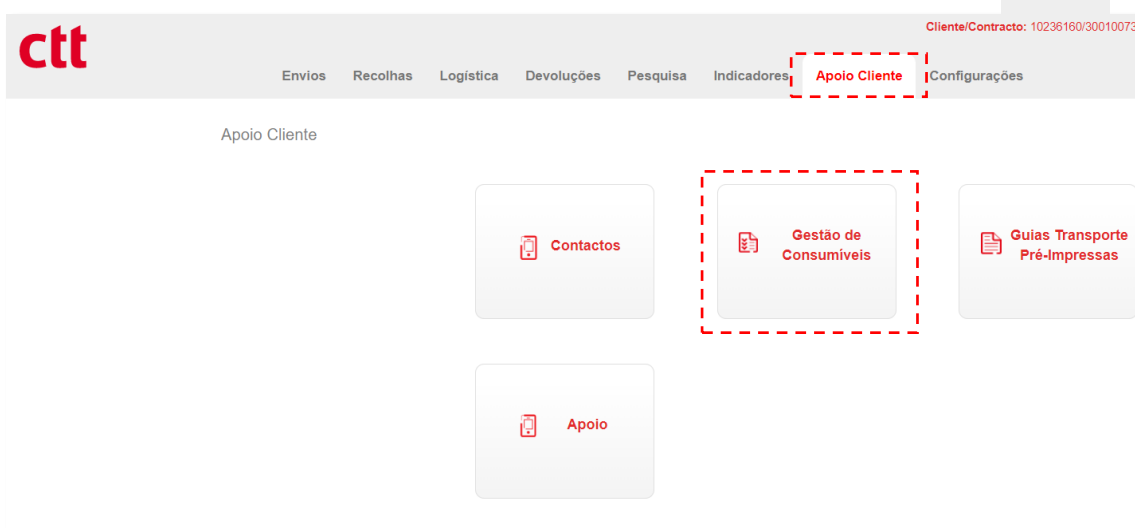
Quando concluir o seu pedido, é atribuído um número de pedido, que deverá guardar para poder acompanhar o estado do mesmo.

The screenshot shows the CTT website interface. At the top, there are navigation links: PARTICULARES, EMPRESAS, GRUPO CTT, Pesquisa, Idioma, Ajuda, and Conta. The CTT logo is on the left, and Ferramentas is on the right. The main heading is "Pedir Consumíveis". Below it, there is a paragraph explaining the order process: "Faça o seu pedido de acordo com o que planeia enviar nos próximos 3 meses. A disponibilização de consumíveis é analisada e enviada de acordo com o tráfego médio expedido ou as quantidades previstas no contrato, no caso de novos clientes." Another paragraph states: "As quantidades devem ser introduzidas à unidade de medida, por exemplo, se pretender receber 200 saquetas porta documentos A5, deve solicitar 2 maços de 100 saquetas." A third paragraph says: "A previsão de entrega são 7 dias úteis após efetuar o pedido." A red horizontal line separates the main text from a confirmation message: "O seu pedido com o nº 0207000574 foi efetuado com sucesso. A previsão de entrega são 7 dias úteis." Below this, a note says: "Aguarde pela entrega dos consumíveis antes de efetuar nova requisição, pois os pedidos duplicados não serão considerados."

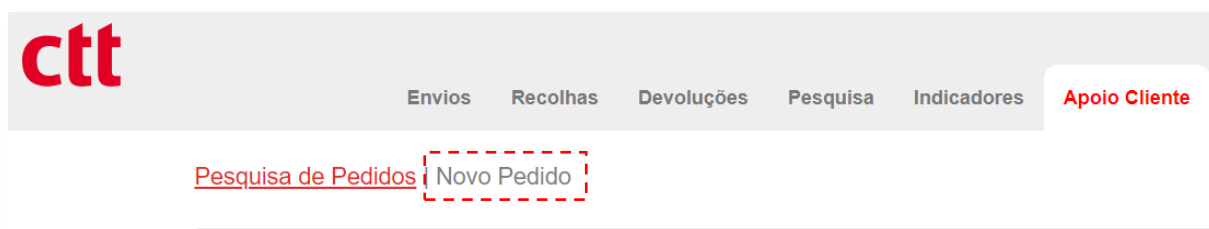
## 5. Pedido de consumíveis no Portal Expresso

Pode também realizar os seus pedidos de consumíveis no [Portal Expresso](#), permitindo-lhe uma gestão completa das suas expedições.

No menu "Apoio ao Cliente" > "Gestão de Consumíveis" pode pesquisar os anteriores pedidos de consumíveis ou realizar um novo:



Para realizar um pedido de consumíveis, deverá selecionar "Novo Pedido":



E deverá preencher:

### 1) Cliente e contrato do expedidor:

Caso tenha mais que um nº de cliente/ expedidor, selecionar corretamente o **número de cliente** e o **número de contrato** do expedidor para que as quantidades de cada artigo a fornecer estejam de acordo com o número de envios que prevê enviar nos próximos 6 meses, bem como com a média de envios realizados no ano corrente:

O formulário contém os seguintes campos:

Cliente / Contrato	EMPRESA DE TESTES	Código Remetente	
111111/30000003 - EMPRESA DE TESTES			
111111/30000000 - EMPRESA DE TESTES			
222222/30000000 - EMPRESA DE TESTES II			
111111/30000003 - EMPRESA DE TESTES III			
111111/30000004 - EMPRESA DE TESTES IV			

Outros campos:

- Pais: PORTUGAL
- Código Postal: 1999-001
- Localidade: LISBOA
- Morada: RUA DOS TESTES, 1
- Localidade: LISBOA
- Telefone: 210000000
- Telemóvel: 960000000

## 2) Morada de entrega dos consumíveis:

Colocar os dados **Nome da Empresa** e **Morada** correspondente onde pretende que os consumíveis sejam entregues.

Local de Entrega			
Nome da Empresa	Pais	Código Postal	
EMPRESA XPTO	PORTUGAL	1000-001	LISBOA
Nome de Contacto	Morada de Entrega	Localidade	
Maria Inês	Rua dos Poetas, 1, 6º Andar	LISBOA	
Email	Telefone	Telemóvel	
email@empresaxpto.pt	210000000	960000000	

Selecionar o consumível que pretende receber e indicar a quantidade. Depois de "Inserir" esse artigo pode continuar a adicionar consumíveis ao seu pedido.

Consumíveis		
Nº	Consumível	Quantidade
Não tem consumíveis.		
Consumível	Quantidade	
CTE-01030003 - Maço de 100 saquetas porta documentos A5	1	Inserir

## 4) **Submissão do pedido:**

Quando selecionar "Enviar", vai receber uma mensagem de confirmação de submissão do pedido e o nº que foi atribuído.

O seu pedido com o nº 0207097925 foi efetuado com sucesso

A previsão de entrega são 7 dias úteis.

Aguarde pela entrega dos consumíveis antes de efetuar nova requisição, pois os pedidos duplicados não serão considerados. Se o tempo de entrega estimado for ultrapassado utilize este nº para acompanhar o estado do pedido.

**OK**

## 5.2 **Pesquisa de pedidos de consumíveis**

Pode pesquisar os últimos pedidos, de acordo com o cliente e contrato que selecionar, escolher um intervalo de datas, e ver o detalhe do pedido que pretende:

Pesquisa de Requisição de Consumíveis | [Nova Requisição](#)

Cliente / Contrato:	10236160/300100735 - CTT EXPRESSO - MARKETING	CTT EXPRESSO - MARKETING
Consumível	Data de Req:	
Selecionar consumível	De: 01/10/2020	a 22/10/2020

**Limpar** **Pesquisar**

Requisições Consumíveis							
Nº	Nome	Morada	Código Postal	Localidade	Data de Requisição		
109	Inês Teste	Rua dos testes, 2	1200-000-LISBOA	Lisboa	20/10/2020 13:10:56		

<<
<
1
>
>>

**Voltar**

## 5.3 Estado dos pedidos de consumíveis

Pode consultar o estado dos pedidos efetuados, nomeadamente se já foi analisado/ tratado e expedido, neste caso consegue verificar também o nº do envio com que foi expedido, ou, caso tenha sido recusado, o respetivo motivo:

**Detalhe do Pedido de consumíveis - Nº 0207071557**

Cliente / Contrato: 10089840/300102377  
 Nome de Contacto: Rui Soares  
 Localidade: Amora  
 Código Postal: 2845-068 - AMORA  
 Telefone:

Nome da Empresa: TESTE  
 Morada de Entrega: Rua de Binta N 12 1Esq  
 País: PT  
 Email: teste@teste.com  
 Telemóvel: 910000000

Data de Requisição: 23/03/2023 10:16:21  
 Data de Expedição: 23/03/2023 10:41:24  
 N° de Objeto: ED998300046PT;ED998300032PT

**1** Estado do Pedido: Concluído

**2** (Indicador para N° de Objeto e Data de Expedição)

**3** (Indicador para Quantidade solicitada)

**4** (Indicador para Quantidade fornecida)

**5** (Indicador para Estado do fornecimento)

**6** (Indicador para Motivo de recusa)

Descrição do consumível:	Quantidade solicitada:	Quantidade fornecida:	Estado do fornecimento:	Motivo de recusa:
Rolo de 50 etiquetas "Frágil" - Clientes com serviço adicional frágil contratado	50	50	Fornecido	
Rolo de 500 etiquetas térmicas autocolantes (150x101)	100	100	Fornecido	
Maço de 50 saquetas plásticas grandes	200	200	Fornecido	
Maço de 100 saquetas plásticas pequenas	200	200	Fornecido	
Maço de 100 saquetas porta-documentos	400	0	Não Fornecido	Solicitação do cliente não justificada
Guia de transporte manual soluções à medida ou próprio dia	2000	2000	Fornecido	

### Legenda:

- 1** **Estado do Pedido**
- Concluído** – o pedido está totalmente tratado e caso tenha sido aprovado está expedido
  - Pendente** – o pedido aguarda análise/ tratamento.
- 2** **N° de Objeto e Data de Expedição**
- Caso o pedido tenha sido aprovado, estará no estado concluído. O nº de objeto referente à expedição dos consumíveis ficará visível, bem como a data de expedição.
- 3** **Quantidade Solicitada**
- Quantidade requisitada
- 4** **Quantidade Fornecida**
- Quantidade aprovada para envio, após análise do tráfego e histórico.
- 5** **Estado do Fornecimento**
- Fornecido** – Caso tenha sido aprovado
- Não Fornecido** – Em caso de recusa
- 6** **Motivo de Recusa**
- Caso o pedido tenha sido recusado este campo terá a informação do motivo. Por norma, o motivo será "solicitação não justificada" o que significa que o tráfego vs os consumíveis já enviados não justificam um novo fornecimento.



## 6. Dúvidas e Esclarecimentos

Caso surjam dúvidas sobre o estado do pedido ou acerca da validação das quantidades fornecidas, poderá contactar, se aplicável, o seu assistente de pós-venda ou, em alternativa, a linha de apoio a empresas através do 707 200 115 ou do [apoio.empresas@ctt.pt](mailto:apoio.empresas@ctt.pt), indicando sempre o número do pedido que lhe foi atribuído depois da submissão no Portal Expresso ou no Site CTT (nº 2070xxxxxx).