



Relatório de Inovação

CTT 2018





03	ÍNDICE
05	INTRODUÇÃO
06	TENDÊNCIAS
11	CORREIO e SOLUÇÕES EMPRESARIAIS
12	CTT Ads
14	Correio Inteligente para Campanhas Publicitárias
16	Recibos Online
18	Recetáculos postais inteligentes
21	EXPRESSO e E-COMMERCE
22	Cacifos Automáticos CTT 24H
24	SuperExpress
26	Dott
28	CTT e-segue
30	Portal Aduaneiro
33	BANCO e SERVIÇOS FINANCEIROS
34	Crédito Habitação em Mobilidade - App Casa BCTT
37	OPERAÇÕES
38	Planeamento Avançado de Rotas
40	Automação, Robótica e Veículos Autónomos
42	Nova Arquitetura da Rede de Produção e Logística
44	Eletrificação da frota - Projeto VEDUR
47	TECNOLOGIA e PROCESSOS
48	Robotic Process Automation - RPA
49	Chatbots
50	Big Data @ CTT
52	Rapid Application Development em Outsystems
55	GESTÃO DE INOVAÇÃO CTT
63	CONCLUSÃO





Francisco de Lacerda
Presidente Executivo

Inovação está no ADN dos CTT

A Inovação está no ADN dos CTT. Não por decreto ou apenas como ambição futura, mas como atuação concreta ao longo de uma história de praticamente 500 anos, iniciados em 1520 – data da criação do 1º Correio-Mor em Portugal por D. Manuel I. O que nos coloca a responsabilidade de representarmos hoje a atividade empresarial estruturada há mais tempo a operar em Portugal.

Por estarmos presentes há 500 anos na vida dos Portugueses passámos por todas as revoluções, desde a industrial, à automóvel, à revolução das comunicações e às várias revoluções tecnológicas. Em cada um destes momentos houve saltos significativos de inovação e mudanças profundas na forma de trabalhar dos CTT e da atividade de Correios em Portugal: o início do transporte do correio por via ferroviária no final do século XIX, que veio encurtar distâncias e permitir processos mais eficientes – já que o correio era separado no trajeto ferroviário –, mais tarde a via rodoviária e depois o papel fundamental no desenvolvimento das telecomunicações em Portugal, que alteraram radicalmente o papel do correio na sociedade entre o final do século XIX e o início do século XX. No final do século XX surge a revolução tecnológica com a automatização do tratamento do correio, a informatização das lojas CTT e a implementação do código postal a representarem marcos fundamentais que alteraram profundamente, e mais uma vez, o negócio de Correio em Portugal.

Neste momento vivemos mais uma revolução industrial, a 4ª, uma revolução assente na ponte entre o mundo digital e o mundo físico e em fenómenos como a robotização, a internet das coisas e o big data. A diferença entre esta revolução e as anteriores é a muito maior velocidade a que esta ocorre, mas como nas revoluções anteriores os CTT estão a saber adaptar-se à mudança porque, como podemos constatar pelo referido acima e pelo conteúdo deste 1º Relatório de Inovação CTT, a adaptação à mudança faz parte da nossa tradição e do nosso modo de estar.

Tendências

Até final dos anos 80, época em que a chamada “Informática” passou a fazer parte do nosso quotidiano, os denominados Sistemas de Informação eram considerados sistemas de apoio ao negócio.



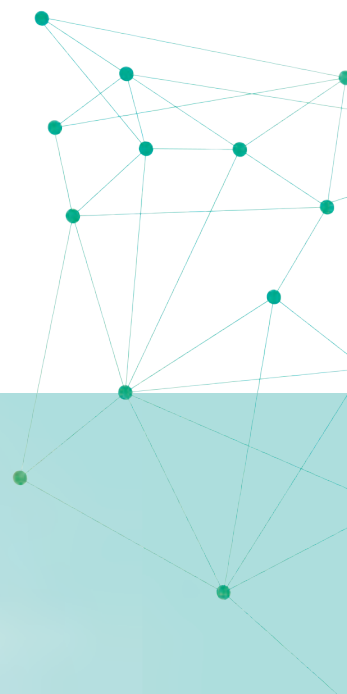
O desenvolvimento vertiginoso das TIC e da sua crescente capacidade de cálculo/computação, tentacular interligação de sistemas e em particular o nascimento da internet apontam para uma nova realidade em que se pode afirmar que a tecnologia, já não é apenas um “mero” apoio ao negócio, mas é “o” negócio.

Em paralelo com a transformação digital / tecnológica surge uma transformação social e as duas não só têm vindo a estreitar a sua interligação como uma influencia constantemente a outra. Os cidadãos dão-se conta que a tecnologia, sobretudo a que lhes é posta nas mãos pelos seus dispositivos móveis, também lhes confere um poder a que não estavam habituados. A tecnologia tem permitido criar estruturas virtuais que fornecem serviços (ex: financeiros, distribuição e transporte) que habitualmente eram disponibilizados por grandes organizações que “diziam” aos cidadãos o que, e como consumir. Hoje são os cidadãos que “impõem” a essas mesmas organizações

o que, como e onde querem os serviços e produtos que aquelas organizações lhes oferecem. Em alguns casos os próprios cidadãos podem induzir personalização específica na oferta que as empresas concebem, porque estas têm vindo a entender que quanto maior a agilidade, a criatividade e a rapidez nos serviços e/ou produtos que vendem tanto maior a seu sucesso junto dos clientes.

Uma organização como os CTT, em que o volume de correio físico decresce, o de Expresso & Encomendas acelera e o negócio bancário se insere num ecossistema de elevada concorrência e complexidade, é impactada pelas

A transformação tecnológica e digital é omnipresente, a Internet incontornável e a disponibilidade de crescentes capacidades de computação e de sofisticação algorítmica abre horizontes até agora insuspeitados.



transformações atrás anunciadas. Estas transformações materializam-se num conjunto de tendências, mapeadas neste Relatório de Inovação - embora não de uma forma exaustiva já que muitas mais se perfilam num horizonte ainda distante, mas com indícios de aproximação. Os efeitos das tendências descritas podem sentir-se a curto, a médio e a longo prazo.



A Inteligência Artificial (IA) consiste já hoje na utilização da capacidade computacional para simular raciocínios e decisões humanas; assim, no âmbito da atividade postal e capitalizando também nos vastos repositórios de dados (Big Data) gerados e/ou tratados pelos operadores a IA tem aplicações várias em contextos operacionais ou de processos organizacionais (ex.: automatização de tarefas repetitivas, construção de

modelos preditivos para ajuda à tomada de decisão a vários níveis, criação de chatbots, etc).



A Big Data é uma designação que refere vastos conjuntos de dados que devem ser tratados, preferencialmente, por sofisticadas aplicações informáticas. Os operadores postais têm à disposição vastíssima informação sobre os objetos postais (origem, destino, peso, volumetria, etc) resultante das operações de tratamento ou ainda emanada de dispositivos inteligentes e interconectados (ex. sensores diversos em edifícios ou veículos). As ferramentas de captura, análise, pesquisa, registo e de manipulação de enormes e complexos repositórios de dados, possibilitam o redesenho do portfolio de soluções, serviços e produtos postais.



A **Io(P)T - Internet of (Postal) Things** possibilita dotar qualquer tipo de objeto (edifícios, veículos, sensores, alimentos, etc.) de inteligência e de os interconectar. Assim a informação gerada, transmitida, recebida, registada ou processada por estes objetos alavanca a criação de novas e convenientes soluções postais tanto para o cliente individual como para empresas e corporações (ex.: medição de parâmetros ambientais via sensores instalados na frota postal).



A **Robotização & Automação** é consequência por um lado, do desenvolvimento tecnológico que tornou estas tecnologias mais sofisticadas e com custos mais acessíveis, resultado da sua massificação generalizada em vários setores, e da premência de maior eficiência e eficácia operacional nas organizações que, para otimizarem os seus modelos de negócio, já não podem, em muitas tarefas, depender apenas ou principalmente da força laboral. Nos operadores postais a utilização colaborativa de robots tem vindo a impor-se nas operações / tratamento, na gestão de armazéns e em diversas fases da distribuição.



A **Realidade Aumentada (RA)** é uma tecnologia que sobrepõe imagens / informação adicional gerada por sistemas computacionais à visão do mundo real. Para um operador postal esta tecnologia tem aplicações (ex.: Google glasses) em aspetos logísticos e/ou operacionais (ex.: manipulação de itens em armazém, atividades de manutenção) tornando-os mais rápidos e precisos através da informação atualizada e/ou atempada sobreposta em tempo real mas também em outras situações como o das emissões filatélicas.



A **Omnicanalidade** integra diferentes meios através dos quais os consumidores concretizam as suas compras. Para os Operadores Postais enquanto hubs de comunicação com os cidadãos e empresas é vital que a respetiva conceção esteja ajustada às necessidades e gostos emergentes. Note-se o caso de lojas postais tenderem a ser espaços multifunções entre as quais figuram também serviços e produtos postais.



A **Crowd-Economy / On-demand delivery** pretende tirar partido do “uberização da economia” que perpassa vários setores. De facto, pessoas em trânsito, utilizando veículos próprios ou viajando de comboio, avião, autocarro são potenciais agentes de transporte entre o início e o fim das suas viagens e podem constituir alternativas, mais ou menos informais, de transporte e entrega. Tem-se vindo a constituir plataformas, até com alguma sofisticação, que disponibilizam informação sobre aquelas ofertas de transporte disponíveis em cada instante, o que constitui, para os cidadãos, oportunidade de envio/receção de objetos em condições economicamente atrativas, mas por outro e para os operadores, a perda de negócio. Os operadores postais são, pois, desafiados a encontrar formas de tirar partido da disponibilidade desta oferta, mas sem se canibalizarem a si próprios.



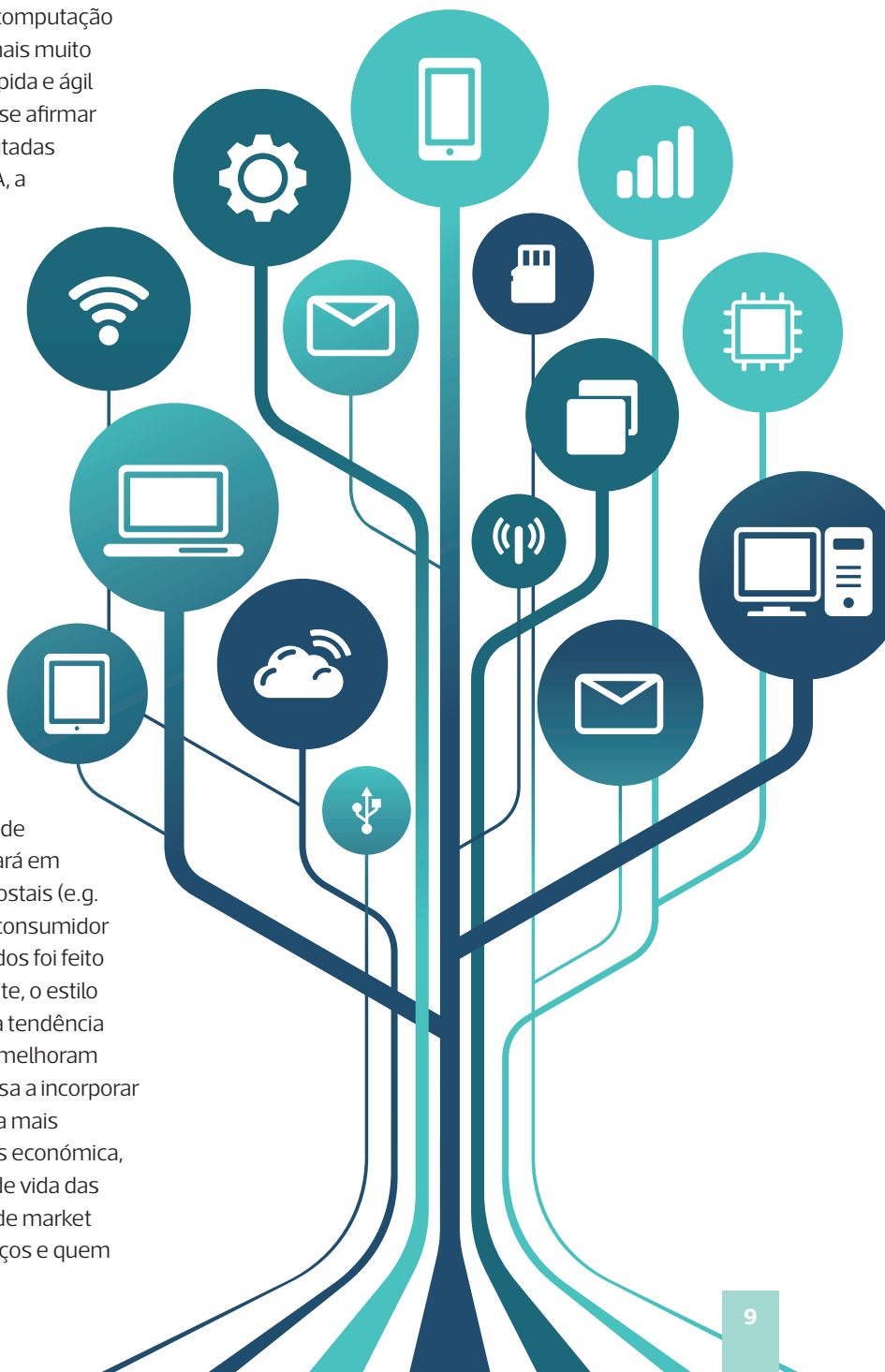
As **Cadeias Avançadas de Distribuição & Logística** tendem a assumir um papel preponderante num mundo em que todo o tipo de bens e serviços está ao alcance do cidadão por meio de web e no contexto do comércio eletrónico. Para os operadores postais a variedade daqueles itens em que as condições de pressão, temperatura e humidade são críticas, vão exigir redes de distribuição & Logísticas mais ágeis e rápidas e veículos e/ou embalagens adequadas ao transporte daqueles com vista a assegurar a sua entrega atempada e em condições (ex.: alimentos perecíveis, medicamentos, objetos frágeis).

No médio e no longo prazo um conjunto de outras tendências impactarão, com probabilidades e profundidades ainda incertas as realidades dos negócios onde os CTT e outros operadores postais operam. Novas realidades e potencialidades surgirão puxadas pelo avanço tecnológico como a utilização de **Veículos Autónomos, terrestres ou aéreos – os Drones** – veículos que têm merecido interesse dos operadores postais (sobretudo para territórios hard-to-reach) mas cuja adoção massiva vai depender muito do custo da tecnológica e do fator humano em cada geografia. A **Realidade Virtual (RV)** começa agora também a passar da fase de experimentação para os primeiros casos de uso concretos, podendo também ter aplicações mais massificadas em diversos tipos de atividades de formação e/ou manutenção operacional e logística. O **Blockchain** está também a dar os seus primeiros passos em direção à massificação, podendo no futuro ter aplicações, não apenas em transações

financeiras mas também administrativas, comerciais (ex.: smart contracts), logísticas (ex.: rastreabilidade de objetos/encomendas), entre outras. Com impactos mais incertos, por razões diferentes, identificam-se também a **Impressão 3D**, que tem sido aplicada por vários setores da economia (ex.: fabrico automóvel, medicina), que não estando já na sua infância, está ainda longe de ser verdadeiramente relevante para o setor postal, sobretudo numa ótica de plena generalização. Também a **Computação Quântica**, numa fase mais inicial e que representará um verdadeiro salto quântico na computação permitindo resolver problemas computacionais muito difíceis e complexos de forma muito mais rápida e ágil que os computadores convencionais. Pode-se afirmar que muito mais operações podem ser executadas simultaneamente num contexto em que a IA, a IoT, a Big Data, a Blockchain apelam para a capacidade de realizar cálculos cada vez mais intensos.

Do lado das tendências sociais, a **Economia Circular** representará uma mudança do paradigma em que os recursos naturais são inesgotáveis e que a Natureza suporta tudo, para um outro em que a sustentabilidade da vida sobre a Terra depende de uma utilização sustentável, partilhada e reciclável dos seus recursos, podendo fomentar uma maior partilha de recursos e ativos entre organizações. Ainda conectado com a sustentabilidade o **Comércio Justo / Logística Sustentável** será cada vez mais uma realidade com a crescente consciencialização por parte dos consumidores / cidadãos das questões de sustentabilidade / ambientais que influenciará em vários aspetos a atividade dos operadores postais (e.g. cada vez se tornará mais importante para o consumidor saber se o transporte dos bens encomendados foi feito em veículos poluentes ou não). Paralelamente, o estilo de vida denominado por **Smart Living** é uma tendência que dá conta dos avanços tecnológicos que melhoram substancialmente o estilo de vida o qual passa a incorporar soluções inovadoras que tornam a vida diária mais eficiente, melhor gerida pelos cidadãos, mais económica, produtiva, integrada e sustentável. O modo de vida das smart people pode potenciar o lançamento de market places de serviços entre quem fornece serviços e quem

os procura, ou ainda, serviços de comércio eletrónico premium. Também inevitável será o florescimento da denominada **Silver Economy**, com alguns operadores postais a prestar já hoje algum tipo destes serviços, mas sendo plausível que no futuro, tirando partido do seu potencial de confiança junto dos cidadãos, possam vir a ter uma intervenção mais específica e intensa (apoio médico, alimentar, social) o que lhes vai exigir, também, formação adequada.





**Filipe Flores Ribeiro**

Publicidade e Soluções Empresariais

Avaliar melhor a eficácia

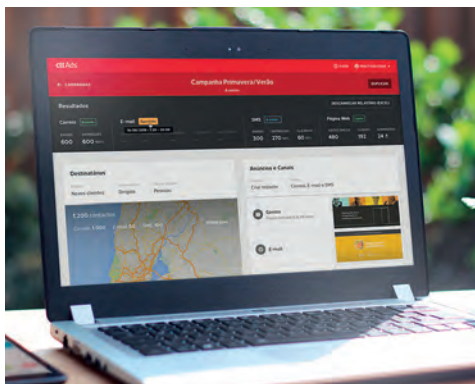
A proposta de valor dos CTT enquanto parceiro dos anunciantes passa, entre outras frentes de atuação, por criar funcionalidades que permitam avaliar melhor a eficácia das suas comunicações e dar conveniência na gestão das suas ações (criação, realização, pagamento, seguimento). O Correio Inteligente para o DM, ao permitir acompanhar o estado da entrega do DM, é um passo natural na primeira destas frentes e a plataforma cttads.pt, numa lógica self-service, vem dar resposta à segunda de forma particular para todo o universo de PME's. O Recibos Online, enquanto plataforma que desmaterializa os recibos das transações que realizamos diariamente no canal de retalho, surge na senda de diversificação da atividade dos CTT, acompanhando a digitalização da economia e facilitando a ligação entre os players de retalho e os seus consumidores.

ctt Ads

A plataforma disponível em cttads.pt é um serviço inovador dos CTT que reúne todos os recursos necessários para que qualquer empresa, seja qual for o seu negócio, realize campanhas publicitárias junto dos seus públicos-alvo, tudo a partir de um endereço online.

Desta forma, a criação e implementação de campanhas está à distância de um clique, o que constitui uma viragem na forma de fazer publicidade com os meios dos CTT. Através desta solução qualquer anunciante independentemente da dimensão da empresa e mesmo não dispondo de conhecimentos técnicos de marketing e publicidade e sem ajuda de designers, estrategas ou de uma gráfica – e em apenas alguns minutos – pode criar uma campanhas multicanal.

A **plataforma em cttads.pt** é uma ferramenta multi-canal, user friendly, com preço acessível e insere-se numa estratégia em que se complementam o físico e o digital, o que traduz uma evolução tecnológica das soluções existentes no mercado português.



Comece já a fazer o seu negócio crescer!

CTTAds.pt foi o vencedor do prémio de Inovação da PostEurop em 2017, que identifica e premeia as melhores iniciativas de inovação entre os operadores postais europeus.

Características essenciais:

- Poderoso mapa de segmentação e seleção perfis, interesses, setores de atividade e localização geográfica para melhor caracterizar os seus potenciais clientes.
- Múltiplas alternativas de templates, imagens, formatos e estilos
- Sugestões, durante o processo criativo dos canais e templates mais adequados face aos objetivos de comunicação e ao alvo a atingir
- Indicação do valor a pagar (e vários meios de pagamento disponíveis)
- Possibilidade de reconfiguração da campanha
- Agendamento dos envios pelos canais escolhidos
- Acessível a todas as empresas e para todo o território nacional
- Processo de produção e entrega das campanhas assegurado pelos CTT
- Relatórios com os resultados das campanhas enviadas



Principais números

- mais de 300 mil acessos
- 5 500 registos
- um total de cerca de 10 mil campanhas criadas
- cerca de 500 mil mensagens enviadas (correio, sms e email)
- Taxa de recorrência de compra superior a 43%
- Clientes principalmente oriundos dos setores tecnológicos, Retalho, Saúde/Medicina/Farmácia e Automóvel

Correio Inteligente para Campanhas Publicitárias

Num mundo em que a atenção dada aos meios de comunicação é cada vez mais dispersa, onde os dados em real-time têm uma importância fulcral visto que os anunciantes pretendem, de uma forma mais clara, de correlacionar os seus esforços de comunicação e marketing com os resultados on going no terreno, torna-se bastante importante munir o direct mail com este tipo de informação.

Tem-se verificado que o impacto, capacidade de retenção de informação e ação de compra após contacto de uma campanha são exponenciados quando o direct mail é incluído no media mix das campanhas de qualquer anunciante, aumentando o seu ROI.



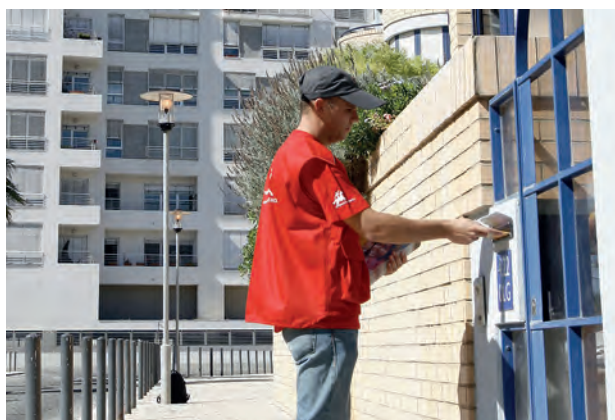
Os CTT decidiram desenhar um projeto piloto em que pretendem aplicar esta realidade, analisada na grande generalidade das campanhas onde o direct mail é usado, e tornar a informação mais tangível, à gestão diária.

De que forma ? Atribuindo um código único a cada direct mail, com match em código de alfanumérico e de barras, passível de ser identificado com leitura ótica em vários momentos do processo da campanha. O desenvolvimento do piloto está em curso estando os

clientes a avaliar de que forma a informação os ajuda nas suas tomadas de decisão após envio decampanha. Esta tecnologia de leitura será integrada com 3 tipos de software específicos para outras tantas finalidades:

- Criação desses códigos únicos e respetiva "imagem" em código de barras,
- Aceitação de objetos de campanhas dos CTT
- Rastreamento T&T (Track & Trace) dos mesmos, a fim de que qualquer empresa possa aceder futuramente à informação relevante relativa ao modo como as suas campanhas progrediram.

Pretende-se que o correio inteligente constitua uma mais valia, para os clientes, neste tipo de informação adicional, como seja aqueles onde objetos físicos, como catálogos para revendedoras, fazem parte do modelo de negócio dos anunciantes, e para os quais, no contexto das respetivas campanhas faz sentido, após o primeiro contacto, um outro telefónico ou presencial.



Um player de dimensão internacional no setor da cosmética confirma que “O resultado é bastante positivo sem dúvida; tivemos a confirmação de que mais de 90% dos catálogos foram entregues logo no primeiro dia.”

A “inteligência” de que se pretende dotar o correio publicitário poderá ser crítico para marketers mais evoluídos onde o estudo do purchase funnel é feito de forma constante, reavaliando o time to purchase online e instore, características dos clientes (sociodemográficas ou territoriais) que mais convertem após contacto, e que criam planos de contingência para otimização dos seus resultados de comunicação.



No mercado/em produção



Recibos Online

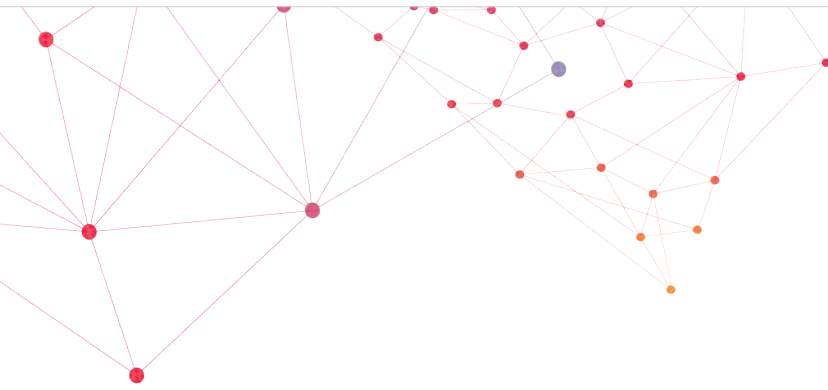


A Recibos Online, utilizando o conceito da fatura eletrónica, é uma solução que aproxima os clientes do retalho físico à presença digital das marcas, com funcionalidades de marketing digital e avaliação da qualidade do atendimento assentes na desmaterialização da fatura.

Esta solução permite aos retalhistas promoverem um serviço ao cliente mais próximo e inovador, ao mesmo tempo que publicitam as suas marcas e ofertas nos canais digitais.

A ROL foi uma startup que nasceu com o apoio da ANJE (Associação Nacional de Jovens Empresários) passou pela Startup Lisboa - e terminou adquirida pelos CTT no final de 2015, sendo por isso um exemplo dos CTT de "innovation through acquisition".

A solução da ROL tem uma patente europeia pendente e mereceu, desde cedo, prémios e distinções, quer nacionais como internacionais, como o 1º Prémio



no Acredita Portugal de 2013 (maior concurso de empreendedorismo em Portugal com mais de 6.500 candidatos), ou a distinção de "Highly commended" nos World Post & Parcels Awards de 2016.



Recorrendo a tecnologia proprietária a Recibos Online permite aos retalhistas:

- Redução de custos (eliminação da fatura em papel e substituição por equivalente eletrónico, interativo e personalizado);
- Registo direto de feedback dos clientes (qualidade do atendimento - rating + comentário);
- Promove a omnicanalidade entre o físico e o digital;
- Integra facilmente, com qualquer software de faturação

A ROL:

- Já processou até à data mais de 10 milhões de faturas eletrónicas e tem uma base de mais de 70 mil utilizadores
- Está atualmente presente em marcas de elevado reconhecimento e prestígio
- Na Grande Distribuição, é a fornecedora da tecnologia que permite às mais de 600 lojas Continente fornecerem uma cópia digital dos talões de compra na App Cartão Continente
- Está integrada com os principais softwares de faturação a operar em Portugal, fruto de parcerias estabelecidas com, por exemplo, o Grupo PIE ou a Sage Portugal
- 30 a 40% dos clientes das lojas com ROL já hoje preferem a fatura eletrónica
- 70 a 80% dos clientes aderentes abrem o email da fatura eletrónica interagindo com a publicidade digital associada
- 70 a 80% dos clientes viu o aumento de tráfego nos sites das marcas em até mais 10%.

“ A integração da Recibos

Online nos CTT, trouxe ao produto uma muito maior credibilidade perante o mercado a qual adveio do facto dos CTT ser uma das maiores empresas nacionais, com cunho forte enquanto marca de confiança e com uma relação muito próxima com a maior parte dos retalhistas nacionais. Adicionalmente, a implementação dos Recibos Online na rede própria dos CTT, com mais de 2.700 lojas e postos, e dezenas de milhões de transações por ano, provou perante os potenciais clientes, que a tecnologia estava madura o suficiente para acomodar qualquer retalhista, inclusive os maiores, o que veio a acontecer com, por exemplo, a Sonae, a quem os Recibos Online fornece toda a tecnologia de fatura eletrónica desde 2017.”

Rui Jorge Santos

ROL



“ Com os Recibos

Online, não só conseguimos reduzir em cerca de 20% o consumo de papel nas lojas, como passámos a obter uma visão sistemática da satisfação dos nossos clientes. Estamos muito satisfeitos com os resultados e com a simplicidade de utilização.”

Frederico Carneiro

Administrador Visão do Tempo 2, S.A. (Pandora)



Em teste/piloto

Recetáculos postais inteligentes

Os CTT estão a prototipar uma solução que permita detetar a introdução de objetos postais nas caixas de correio, se o cliente desejar

A caixa de correio que todos os cidadãos têm em sua casa tem permanecido, na sua essência, inalterável desde o séc. XIX. Esta caixa destinava-se e destina-se sobretudo a receber comunicações físicas. Com o declínio do correio e o crescimento do comércio eletrónico, a massificação da Internet e o

aparecimento de avanços tecnológicos que permitem a interconexão entre tudo, a Internet of Postal Things, surgem oportunidades para introduzir melhorias incrementais nas soluções tradicionais de correio e/ou conceber novas formas, mais avançadas e sobretudo convenientes para o cliente final, de as disponibilizar.

Com vista a testar conceitos que podem vir a suportar esses novos serviços estão os CTT a prototipar uma solução que permita detetar, se for desejada pelos clientes, a introdução de objetos postais nas caixas de correio. Isto implica dotar quer os objetos postais (ou certas categorias destes) quer as próprias caixas de correio de algum tipo de dispositivos / inteligência que torne essa deteção possível.

Desta forma poderão criar-se condições para migrar certo tipo de serviços – assim também o enquadramento legal seja ajustado em conformidade – das atuais versões, totalmente analógicas, para outras híbridas ou mesmo totalmente digitais.

O piloto em curso poderá rasgar horizontes para a conceção e desenvolvimento de outros serviços que atualmente não existem no mundo físico mas que poderão ter cabimento num contexto essencialmente digital.

O piloto que os CTT estão a realizar abrange a colocação

de leitores de sensores adequados nos recetáculos postais e de dispositivos apropriados nos objetos. Esta solução permitirá registar:

- a introdução de objetos postais numa caixa de correio
- os dados relevantes de Track & Trace para serem posteriormente consultados, por exemplo, numa plataforma cloud.

A startup Rocketleaf foi selecionada para a realização deste protótipo experimental



O projeto, em curso, prevê o desenvolvimento de:

- **Smart Mailbox:** Um dispositivo autónomo, de bateria recarregável, e de fácil instalação. Neste contexto, o dispositivo comunica com uma plataforma central usando tecnologias web via GSM (dados) e informação para registo. Este dispositivo terá uma arquitetura modular para futura expansão.
- **Plataforma Cloud:** Uma plataforma cloud onde se registam os dispositivos e informação associada, efetuando o tracking dos mesmos e fornecendo uma série de informações e estatísticas relativas aos dados registados.

A fase de produção do protótipo – atualmente em curso – almeja definir um dispositivo em que as questões relacionadas com o design, componentes, tecnologias eficientes (técnica e financeiramente) de scan e o processo de produção fiquem afinados.



“Foi com grande orgulho que aceitámos o desafio lançado pelos CTT, operador postal líder, no sentido de prototipar uma solução que confira inteligência às tradicionais caixas de correio e com isto possibilitar o desenho de novas soluções e serviços a disponibilizar pelos Correios”

Alfredo Matos
Rocketleaf




Alberto Pimenta

E-Commerce

Ambição de continuar a liderar

Face ao e-commerce os CTT têm uma ambição e uma obsessão. A ambição de continuarmos a liderar no domínio da logística e das entregas o desenvolvimento e construção do ecossistema nacional de ecommerce, na qual se enquadra todo o esforço de consolidação e expansão da oferta e-Segue e o lançamento para breve de um marketplace, o Dott, em parceria com a Sonae.

E a obsessão pela inovação permanente no sentido de propiciar aos e-buyers a melhor experiência de entregas das suas compras online, através do lançamento de pilotos de soluções de conveniência no last mile, como o estão

a ser os cacifos automáticos e a solução de distribuição dinâmica na cidade de Lisboa.


Pedro Faraústo

Marketing Expresso e Encomendas

Enriquecer a oferta

O presente e o futuro do E-commerce e do negócio expresso reside na experiência, nomeadamente mas não só, da entrega. Nos CTT não trabalhamos de forma isolada para os e-sellers/expedidores ou para os e-buyers/destinatários mas sim para reforçar uma experiência de e-commerce transversal às necessidades destes dois universos, criando uma ligação forte entre eles. Desta forma o enriquecimento da nossa oferta b2c/e-commerce – o CTT E-segue – coloca cada vez mais os CTT como um elo inquebrável na relação e-seller/e-buyer - trazendo mas eficácia, flexibilidade e conveniência,

hoje fatores absolutamente decisivos na satisfação dos clientes. As iniciativas que temos em curso e planeadas para o futuro ilustram bem esta visão – a de oferecer uma experiência de e-commerce de referência.



Em teste/piloto

ctt24H Serviço Dúvidas Frequentes

CTT 24H: Um Cacifo Automático para receber as suas encomendas.

Quando quiser

Garantimos a máxima flexibilidade horária. 24 horas, 7 dias por semana. Pode levantar a sua encomenda sempre que quiser.

Onde quiser

A caminho do trabalho ou no regresso a casa. Escolha o Cacifo Automático mais conveniente.

Como quiser

Compre em qualquer Loja Online e envie para o Cacifo Automático que desejar. Total privacidade e simplicidade.

Cacifos Automáticos

ctt 24H

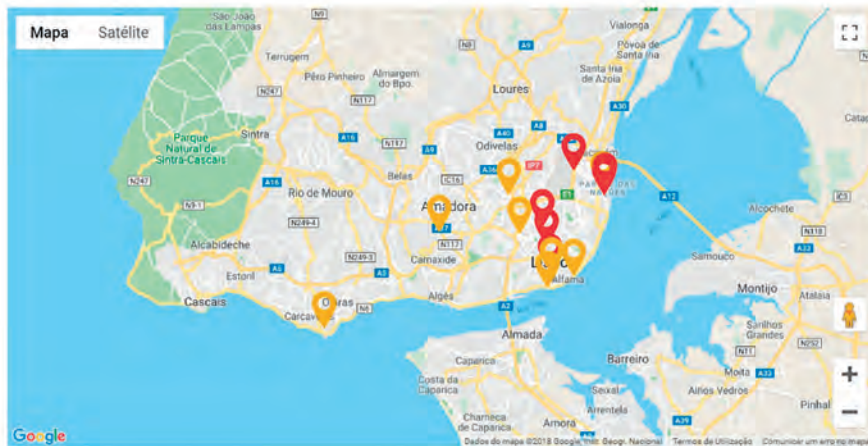
A explosão do comércio eletrónico induz o surgimento das mais variadas soluções para entrega dos bens adquiridos pelos e-buyers com características em que pontificam a crescente comodidade, rapidez, simplicidade e conveniência. Entre estas soluções encontram-se os cacifos automáticos CTT 24H cuja disponibilização os CTT iniciaram em finais de 2017, integrando a oferta Expresso e Encomendas.

O projeto está a ser realizado em parceria com a empresa PUDO, encontrando-se atualmente instalados em 13 locais diferentes um conjunto de Cacifos Automáticos que permitem dois fluxos de objetos (PickUP e DropOFF).

ctt24H Serviço Dúvidas Frequentes



Alterar Morada



Morada e dados a introduzir nas suas compras Local onde vai receber a sua compra on-line

O foco do projeto, está no fluxo de PickUP por parte dos clientes, relativos a objetos que sejam endereçados aos Lockers por duas vias distintas:

- i) Por via dos e-sellers que disponibilizam os Cacifos Automáticos como Pontos de Entrega;
- ii) Por via dos e-buyers que através de uma solução de virtualização postal endereçam os seus objetos para um Armazém de Processamento de donde são redirecionados para o Cacifo Automático preferencial do cliente.

Características essenciais da solução:

- Existência de módulo central que localmente faz o controlo dos mecanismos de abertura dos Cacifos
- Disponibilização de sistemas centralizados que controlam domínios de máquinas para definição do comportamento destas quer com os transportadores e distribuidores (máquinas exclusivas ou máquinas partilhadas) quer na relação com os clientes (máquinas publicas, privadas ou mistas)
- Garantia de previsibilidade no tempo de pick up
- Configuração / dimensionamento do nº de caixas, por cacifo, em número e volumetria para cumprir um cenário de máximo compromisso, i.e. máquinas em atividade intensa e garantia de processamento à primeira dos objetos recebidos no Armazém de processamento.

Os cacifos automáticos CTT 24H oferecem ainda mais comodidade aos clientes, juntando-se à entrega no domicílio do destinatário e aos já mais de mil Pontos CTT espalhados pelo país em lojas próprias da empresa e de parceiros.

Relativamente ao fluxo com origem nos e-sellers, destacamos o setor da moda e de artigos de desporto como os que agregam expedidores mais ativos nos envios para o CTT 24. O número de objetos processado durante o piloto, atingiu o valor de 9000 objetos sendo que a maior relevância deriva do cacifo automático privado instalado que esteve instalado na Sede dos CTT e que atualmente se encontra como CTT 24H publico na Loja CTT com horário alargado (24horas).



“A colaboração da PUDO (grupo Kern) com os CTT constituiu um desafio internacional para conjugar a inquestionável experiência dos CTT no setor de correio e encomendas com a vasta experiência da PUDO no desenvolvimento de SW para soluções de entrega da última milha, baseada em cacifos eletrónicos (lockers). A solução disponibilizada, e que estamos convencidos é o prenúncio de uma colaboração duradoura com os CTT, oferece um serviço muito conveniente para os clientes CTT, para receção das suas encomendas”

Mario Gonzalez
PUDO



Em teste/piloto

SuperExpress

Ao longo dos últimos anos, com o crescimento do negócio das vendas online, tem-se verificado que existe uma tendência para que a entrega de objetos seja feita no próprio dia.

Essa tendência manifesta-se fundamentalmente nas zonas urbanas, onde novos modelos relacionados com a logística das entregas tem vindo a impor-se, designadamente nos setores e food delivery e de serviços de concierge.

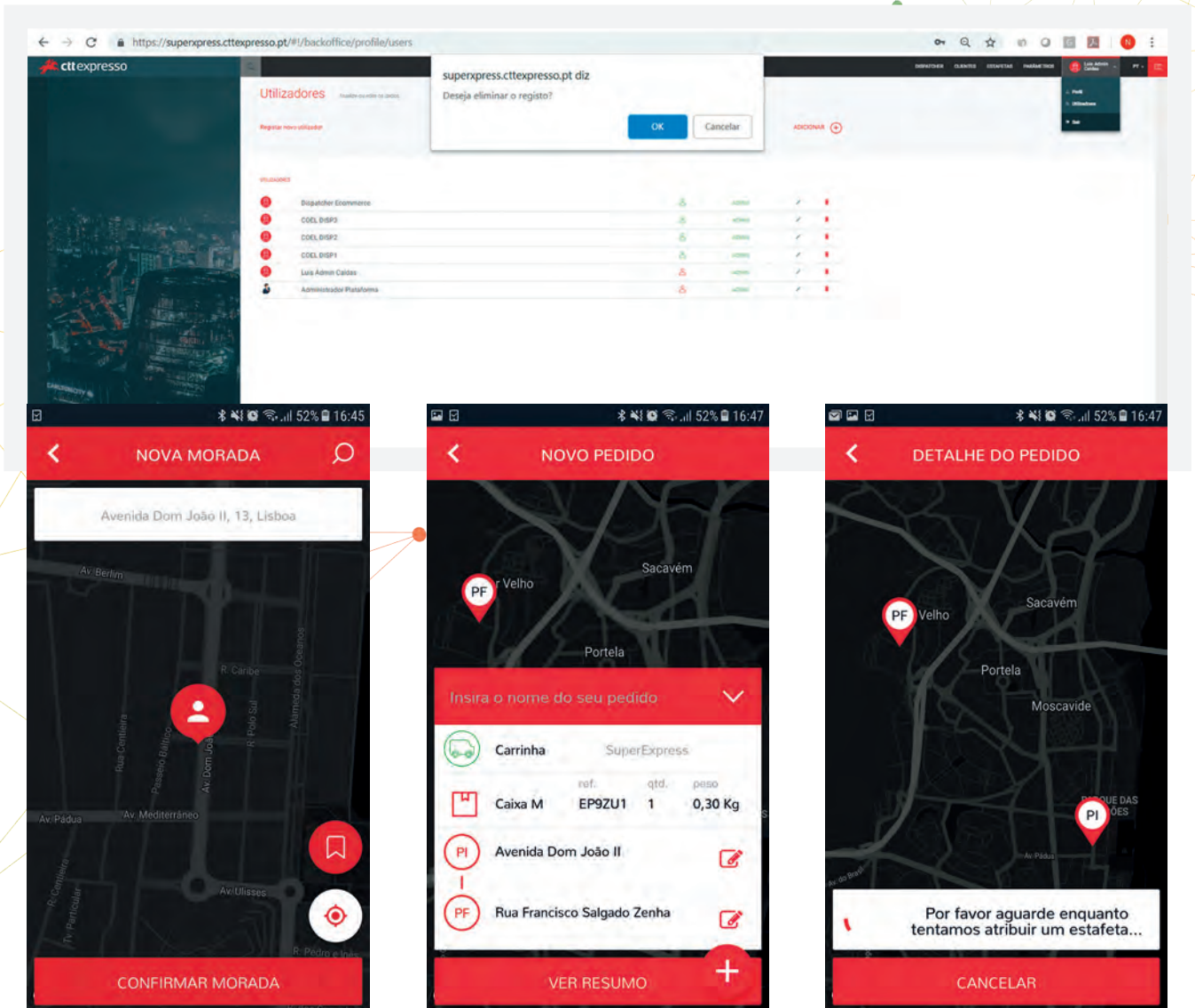
Em empresas como os CTT, que têm uma rede de distribuição estruturada, fundamentalmente baseada em recursos próprios, e que limitam a oferta da entrega no próprio dia a grandes núcleos urbanos – atualmente Lisboa, Porto e Braga, soluções inovadoras, focadas em disponibilizar o nosso portfólio de forma mais conveniente aos clientes, é uma prioridade.

A par desta realidade, e com o aparecimento da sharing economy (economia circular), começam a surgir novas formas de distribuição na designada 'last mile' que

unem entidades que necessitam que um objeto seja entregue, com entidades ou clientes que necessitam de o receber, através de prestadores ocasionais (do ponto de vista de estarem disponíveis e serem elegíveis para o serviço requerido), usando meios de transporte próprios – o crowd-shipping.

Este projeto permite:

- Integrar as Redes de Transporte estruturadas (determinísticas) dos CTT com plataformas de Distribuição Dinâmica baseadas em recursos crowd, de forma a alargar a sua oferta quer em termos geográficos (atuando em zonas onde não possuiu recursos próprios), quer em termos temporais, aumentando o horário em que faz entregas no próprio dia



- Compaginar as redes CTT com redes crowd de forma a aproveitar, tanto quanto possível, o potencial de captura de receitas por via de serviços prestados pela crowd mas sem o fazer à custa de erosão do negócio principal (o das redes determinísticas). Assim, o recurso à crowd é invocado quando a rede CTT não constitui a melhor alternativa para resolver o problema do cliente, mas mesmo nesses casos – porque a confiança é o principal ativo de qualquer operador postal – os crowders não são cidadãos anónimos mas sim entidades externas que se disponibilizam para realizar esses serviços, atuando quer ao nível de prestador individual quer ao nível de prestador empresarial mas, sempre previamente certificados para o efeito.

A gestão da distribuição do projeto assenta sobre uma plataforma já existente da U2D – Urban Dynamic Delivery Company. Presentemente decorre o piloto técnico, em ambiente controlado, assente numa rede solução multicanal (web, app, telefone). a partir dos quais é feita a solicitação e acompanhamento do serviço, satisfazendo entregas rápidas no âmbito do e-commerce (Same Day & Instant Delivery), prevendo-se a sua implementação efetiva no mercado no primeiro trimestre de 2019.

Dott

dott VENDER NO DOTT SABER MAIS CONTACTOS

O maior shopping online de Portugal está a chegar.

Registe-se na nossa newsletter e seja o primeiro a conhecer o Dott.

SUBSCREVER

Aceito a Termos de Subscrição

VARIEDADE

Mais de 1M de produtos e 17 categorias. As marcas que adora, das mais pequenas às mais conhecidas. Moda, decoração, gadgets, pets, carros, livros...

CONVENIÊNCIA & SERVIÇOS

Receba onde quiser, à hora que escolher. Mais de 1500 pontos de recolha. Os meios de pagamento mais seguros. Um sistema que protege os seus dados.

EXPERIÊNCIA ÚNICA

Dicas, tendências e sugestões. Propostas de especialistas. Vamos ser melhores amigos, ponto.



Vender no Dott.

Preencha o seguinte formulário e será contactado pela nossa equipa.

COMEÇAR A VENDER



Promova a sua marca

Crie a sua loja, com imagens, vídeos e avaliações dos seus artigos.



Aumente a sua visibilidade

Milhares de clientes irão ter acesso aos seus produtos, marca e loja.



Atraia novos clientes

Crie campanhas para captar novos clientes.

O que dizem de nós.

Expresso

"Querem, (...) fazer uma 'forte aposta' nesta área, com 'foco nas pequenas e médias empresas e em marcas portuguesas, através de um posicionamento assente em proximidade'."

LER ARTIGO >

d dinheiro vivo

"A Autoridade da Concorrência já deu luz verde à joint-venture entre a Sonae e os CTT para a criação de um marketplace, onde as suas empresas se preparam para investir até 15ME nos primeiros 2 anos de operação."

LER ARTIGO >

OBSERVADOR

"A criação deste 'marketplace' constitui uma forte aposta no desenvolvimento do comércio eletrónico, com foco nas pequenas e médias empresas e marcas portuguesas."

LER ARTIGO >

Os portugueses estão ainda bastante atrás da média europeia no que diz respeito à compra e à venda online.

A explosão do e-commerce irá acontecer nos próximos anos e acreditamos que os CTT podem ter um papel central no desenvolvimento desse ecossistema, através não só das suas competências no domínio da logística e das entregas e apoiados na sua rede ímpar de proximidade, mas também construído dinâmicas que fomentem a oferta e a procura de e-commerce em Portugal – é o caso da Dott, um marketplace de comércio eletrónico que nasce de uma parceria com a Sonae.

Este projeto é mais um passo na estratégia de crescimento na área de comércio eletrónico e no reforço da posição dos CTT no segmento Expresso & Encomendas, em linha com a estratégia de diversificação do negócio da empresa. Prevê-se a entrada em funcionamento da plataforma no início de 2019 – com cerca de 200 sellers e 17 categorias.

“As empresas portuguesas têm uma percentagem

muito reduzida de vendas online, abaixo dos 3%, e os portugueses ainda compram menos online do que a média europeia. A ambição da Dott é ter um papel importante na dinamização deste ecossistema, tornando-se o maior shopping online de Portugal. Para isso contamos com já com uma equipa especializada e ultra-motivada e com o know-how dos nossos dois acionistas, o que em conjunto nos permitirá dar uma experiência diferente aos nossos clientes. Na loja de rua, no comércio tradicional, o cliente era tratado pelo nome e o vendedor conhecia as suas preferências. A Dott vai funcionar da mesma forma porque o e-commerce não tem de ser um ato isolado, aborrecido, e permite uma ultrapersonalização. A emoção da compra será um dos nossos pilares, a par da proximidade, da conveniência e da segurança dos dados envolvidos na transação.

Gaspar D'Orey
CEO Dott

Os CTT lançaram o desafio à Sonae em 2017 que resultou na celebração de um acordo em Junho 2018, com o objetivo de constituir uma parceria na área do comércio eletrónico. Esta visa a exploração de uma nova plataforma em modelo Marketplace, a qual irá capitalizar nas competências complementares de ambos e prestará de serviços integrados de intermediação de relações comerciais entre comerciantes e consumidores.

Numa primeira fase o foco da plataforma será o mercado nacional, no entanto o e-commerce é por definição um mercado global, e, por isso, não está excluído o alargamento futuro a outras geografias

A criação deste Marketplace constitui uma forte aposta no desenvolvimento do comércio eletrónico, com foco nas PME e marcas portuguesas, através de:

- um posicionamento assente em proximidade;
- experiência de compra simples, segura e conveniente;
- oferta abrangente de produtos e serviços disponibilizados online, por um número crescente de empresas.



No mercado/em produção

CTT e-segue



Assumindo o compromisso de prestar o melhor serviço aos seus clientes, a CTT Expresso é a responsável pelo transporte de documentos e mercadorias urgente, oferecendo aos seus clientes um serviço de recolha, tratamento, transporte e distribuição em todo o território nacional e internacional para mais de 220 países.

Fortemente impulsionado pelo crescimento do segmento de e-commerce, o mercado de expresso e encomendas tem vindo a apresentar um acentuado crescimento a nível mundial. Apesar de Portugal evidenciar ainda um gap significativo face às geografias mais desenvolvidas, os consumidores portugueses tendem também a comprar cada vez mais online.



A par dos canais de venda físicos, o foco está cada vez mais no alargamento da oferta CTT e-segue aos canais digitais. Por esse motivo, os CTT lançaram a App CTT e-segue

Foi desenvolvida uma solução para dar resposta às necessidades dos clientes com negócios de e-commerce, tanto do ponto de vista do expedidor como do destinatário. A oferta CTT e-segue é a oferta mais moderna e completa ao nível de soluções de envio Expresso do mercado CEP.

Com várias opções de personalização, o CTT e-segue permite aos clientes definir o dia, a hora e o local de entrega das suas encomendas com ainda a possibilidade de alteração dos dados de envio durante o percurso da encomenda.

Personalizável: Permite ao cliente escolher o período do dia para proceder à entrega da encomenda.

Interativa: Informa sobre o percurso das encomendas através do envio de sms, emails e notificações via App CTT e-segue.

Flexibilidade: Possibilita a alteração dos dados de envio, ajustando-se às necessidades dos clientes destinatários particulares.

Conveniência: Maximiza a taxa de entrega dos envios através da flexibilidade das soluções e da informação disponibilizada aos clientes.

A par dos canais de venda físicos, o foco está cada vez mais no alargamento da oferta CTT e-segue aos canais digitais. Por esse motivo, a CTT Expresso lançou a App CTT e-segue (disponível para iOS e Android). Através do novo canal mobile Expresso, é mais fácil para os clientes fazer a gestão das suas encomendas, receber informações sobre os percurso dos seus envios, saber onde as suas encomendas se encontram, em tempo real, fazer alterações ao percurso das encomendas e até mesmo adquirir envios.





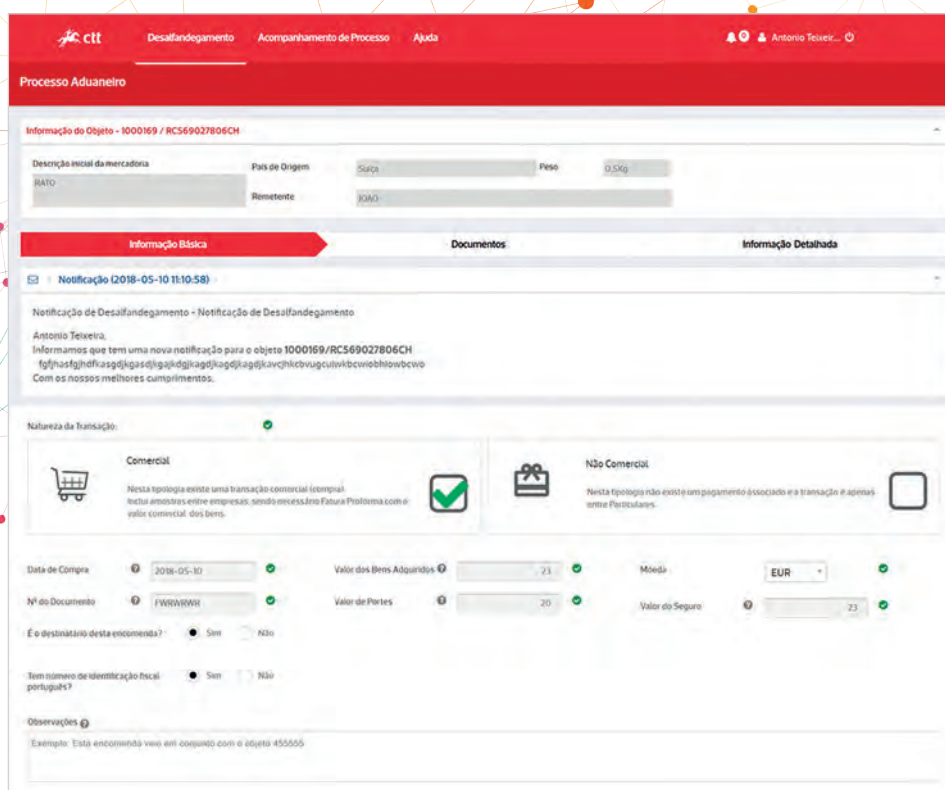
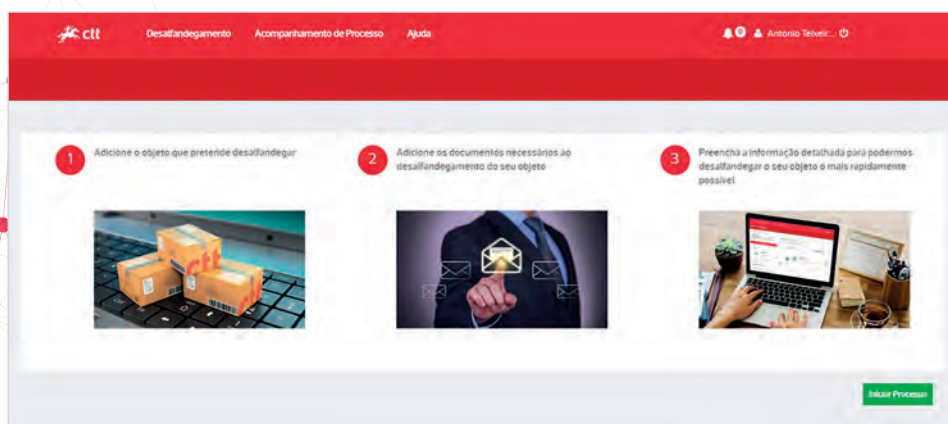
Portal Aduaneiro

O projeto do portal aduaneiro, ou de desalfandegamento, surge da necessidade de otimizar o processo por forma a dar resposta ao aumento de tráfego proveniente de origens extracomunitárias resultante do aumento do peso do e-commerce e à alteração do próprio processo declarativo, mais oneroso em termos de atividades a realizar pelos CTT.

Os CTT têm sido um dos principais canais de entrada do correio resultante de e-commerce provenientes de origens extracomunitárias, registando-se nos últimos anos um crescimento na ordem dos 2 dígitos, tendo alcançado cerca de cerca de 40% em 2017, amplamente acima dos 25% já registados em 2016.

Os CTT em conjunto com a Autoridade Tributária (AT) alteraram o método declarativo, enveredando por um novo processo (DARP), em que a AT passa a assumir um papel de Controlo Declarativo prestado pelos CTT, passando a triagem de Remessas Postais sujeitas a processo declarativo a ser realizada pelos CTT. Esta alteração do método representa assim um incremento da atividade laboral realizada pelas equipas operacionais dos CTT. Surge assim a necessidade de responder ao aumento de volume de receção de tráfego extracomunitário e às dificuldades que surgiram com o novo modelo de operação, otimizando o processo, nomeadamente a comunicação com o Cliente, que atualmente é maioritariamente realizada através da troca de emails.

A implementação do portal aduaneiro, ou de desalfandegamento, hoje disponível no site ctt.pt, tem impactos ao nível da verificação da documentação



enviada pelo Cliente e da análise e registo dos processos declarativos, uma vez que proporciona o “self-service” do Cliente, com o respetivo envio de notificações automáticas, ao mesmo tempo que permite melhorar a comunicação (interna e com o Cliente) e dar visibilidade do processo ao Cliente.

Principais funcionalidades do portal:

- **Self-service do Cliente:** Possibilidade do Cliente poder dar seguimento ao processo de desalfandegamento numa perspetiva de self-service, ou seja, utilizando o portal para disponibilizar documentação necessária e preencher informação do processo
- **Visibilidade do processo:** Visibilidade e acompanhamento do(s) processo(s) de desalfandegamento por parte do Cliente, tendo informação do seu estado (Track&Trace) e datas

previstas de conclusão

- **Estimativa de encargos:** Disponibilização de estimativa de encargos ao Cliente. Esta funcionalidade permite aumentar a eficiência uma vez que o Cliente frequentemente não pretende receber o objeto que lhe é destinado, devido ao encargos aduaneiros elevados
- **Devolução de objetos:** Cliente pode solicitar a devolução do seu objeto à origem através do portal após ser apresentada a estimativa de encargos ou em qualquer momento do processo
- **Melhoria da comunicação interna e com o Cliente:** Notificação do Cliente sempre que haja alteração no estado do processo de desalfandegamento ou alterações à informação submetida pelo Cliente e notificações internas (ex. envio de notificações do Front-Office para o Back-Office)





Rui Mendonça Lima
Marketing Banco CTT

Aposta forte no digital

O ADN do Banco CTT é o de um banco digital com uma forte presença física em todo o território nacional e é nesse sentido que nos pretendemos afirmar cada vez mais. É por esta razão que o Banco CTT nasce já com uma aposta forte nos seus canais digitais e também por isso que temos conseguido captar um número significativo de clientes nas faixas etárias mais jovens. A App Casa BCTT é mais um passo nesse sentido, constituindo um excelente exemplo de inovação através do digital, permitindo ao Banco CTT aplicar a sua visão de simplicidade, transparência e proximidade num processo que é normalmente complexo e burocrático.

Crédito Habitação em Mobilidade - App Casa BCTT



Além da quantidade de documentos obrigatórios, a necessidade de os entregar na Loja e o desconhecimento ou ausência de informação sobre o estado do processo e o que fazer em cada momento ajudam a compreender a demora do processo.

Ao todo, desde a simulação até à formalização contratual poderá ser necessário obter mais de 40 documentos e comprovativos distintos. Em média, em todo este processo de concessão de crédito decorrem 35 a 40 dias.

O processo de concessão de Crédito Habitação é o mais complexo da banca, o mais burocrático e moroso. A tramitação do processo decorre essencialmente em papel, obrigando à obtenção de documentos dos proponentes, do imóvel, dos seguros e de suporte à formalização contratual. O processo de concessão de Crédito Habitação do Banco CTT de raiz, que se pretendia ser inovador, mais ágil, simples e rápido, assegura o cumprimento escrupuloso das recomendações do supervisor e regulamentação em vigor, tendo sido desenvolvida a APP Casa BCTT. A primeira APP inteiramente dedicada ao processo de Crédito à Habitação em Portugal.

Dessa forma, a APP veio solucionar e acrescentar valor ao processo, introduzindo-lhe uma vertente de inovação, digitalização e proximidade com o cliente.



Foi com enorme satisfação e

orgulho que dotámos o Banco CTT com uma base tecnológica e um conjunto de serviços especializados na contratação de Crédito habitação. Desenvolvemos uma aplicação para dispositivos móveis, designada “Casa BCTT” que permite ao cliente o acompanhamento do seu pedido de crédito desde a criação da respectiva proposta por parte do banco até à realização da escritura. O Projeto envolveu uma forte interação entre as equipas de negócio das duas entidades, estando hoje a funcionar em pleno.

Finsolutia

VANTAGENS:

- Permite acompanhar passo a passo as várias etapas do seu processo;
- Indica em tempo real qual o estado do seu pedido de Crédito Habitação;
- Alerta sobre as atividades que estão pendentes da sua intervenção;
- Informa sobre a documentação necessária e como a obter;
- Permite trocar mensagens com o Banco CTT para obter informações sobre o seu processo;
- Possibilita o Upload de documentos em falta;
- Gratuita.

OBJETIVOS:

- Redução de custos com documentação (cópias e digitalizações);
- Redução do número de visitas do cliente à loja de caráter administrativo;
- Aceleração do processo através da associação direta de documentos à distância;
- Estar em permanente contacto com o cliente, assegurando que este está sempre informado sobre o estado do seu processo;
- E, fundamentalmente, descomplicar o processo com informação útil, informando o cliente sobre todas as etapas do processo bem como as tarefas associadas a cada uma das partes (cliente e Banco CTT).

RESULTADOS ESTIMADOS AQUANDO DO SEU LANÇADO

Tendo em conta tratar-se de um processo inovador, estima-se boa receptividade junto dos clientes que formalizam uma proposta de crédito habitação no Banco CTT. À data, previa-se que:

- 20% dos clientes com processos de Crédito Habitação em curso, passem a utilizar a APP de forma a acompanharem o processo à distância;
- 50% dos documentos associados ao processo, sejam submetidos através da APP;
- 75% dos utilizadores comuniquem com o seu gestor de Crédito à Habitação com recurso a mensagens enviadas através da APP.

Um ano após o seu lançamento, 10% dos processos de Crédito Habitação em curso já estão a ser acompanhados pela app Casa BCTT. Este número é já bastante positivo, tendo em consideração que, pelos montantes envolvidos, os clientes tem alguma resiliência na utilização de soluções digitais para concessão de Crédito à Habitação.

Em 2019, a APP Casa BCTT terá novas funcionalidades como a possibilidade de submeter pedidos de Crédito à Habitação.



**João Gaspar da Silva**

Operações

Modernizar as Operações

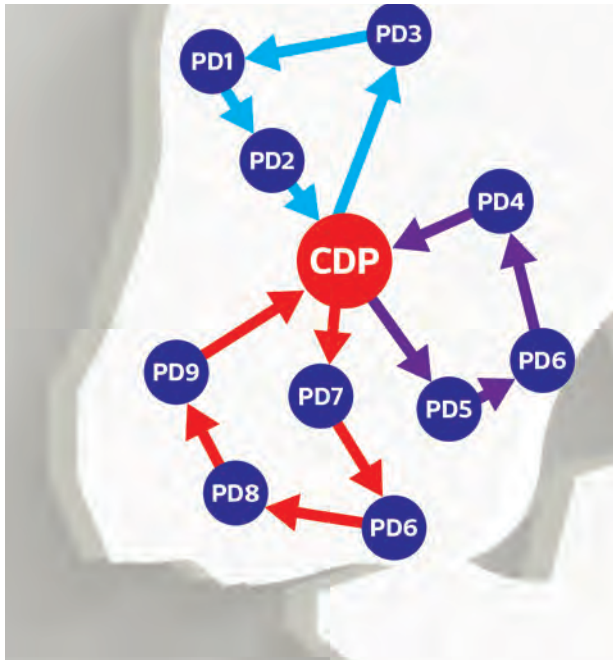
Estas iniciativas fazem parte de uma agenda contínua de transformação das nossas operações e que será ainda mais acelerada no futuro. O planeamento de rotas vai-nos permitir alinhar melhor os meios de distribuição com o tráfego que nos chega em cada momento. Com isto vamos aumentar a produtividade e reforçar a qualidade, nomeadamente na resposta a picos de tráfego. A automatização no tratamento de pacotes de pequena dimensão permite-nos aumentar a produtividade e redirecionar trabalho humano de tarefas repetitivas e fisicamente mais desgastantes para outras de maior valor acrescentado. A revisão da nossa arquitetura de rede permitiu-nos poupar mais de 350.000 Kms ano nas redes de transportes primária e secundária com ganhos significativos em eficiência e na redução anual de 220 ton de CO2. O VEDUR insere-se no esforço de electrificação da frota de distribuição, reforçando a capacidade na distribuição de encomendas, com a característica particular de ser um conceito desenvolvido em parceria com uma startup portuguesa – a UoU Mobility.

Planeamento Avançado de Rotas



O processo de transformação que os CTT têm em curso visa tornar as atividades operacionais, a vários níveis, mais eficientes e eficazes, aumentando a sua qualidade, capturando informação relevante para as próprias operações (e/ou para alavancar a disponibilização de novos serviços) e reduzindo custos.

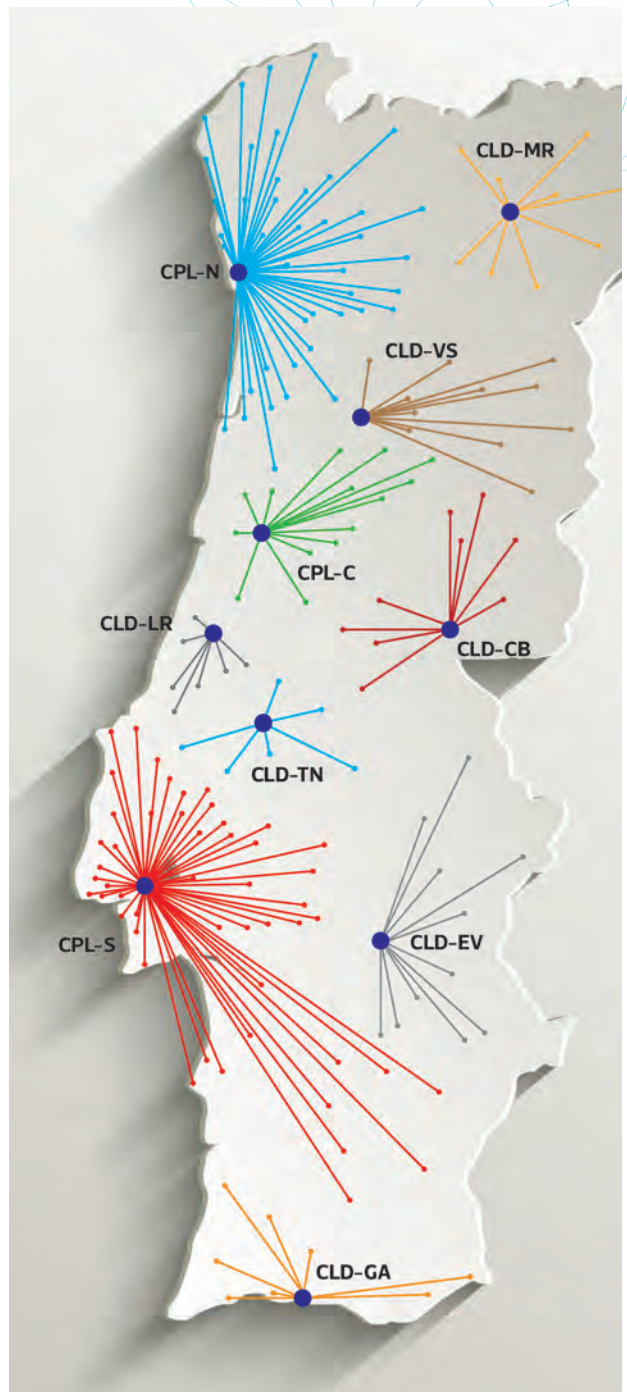
Os CTT asseguram a distribuição de correio à população portuguesa e para isso cabe aos carteiros realizar a last mile, i.e. entregar os objetos aos seus destinatários. Um dos objetivos alvo dessa transformação pretende otimizar, em vários aspetos, os percursos que diariamente os carteiros realizam para distribuir correio e/ou encomendas.



Atualmente para Portugal Continental existem cerca de 5000 giros que todos os dias são percorridos por carteiros. O enquadramento atual da atividade postal – obriga a uma constante revisão dos processos a fim de garantir eficiência sem prejuízo da qualidade o que faz com que seja importante e premente a otimização frequente dessas mesmas rotas.

Esta otimização de rotas é atualmente feita manualmente, o que faz com que, face ao elevado número de rotas, se tenha um tempo de médio de otimização de um CDP (Centro de Distribuição Postal) de 22 meses. Este lapso de tempo já não é compatível com a dinâmica, cada vez mais acelerada, do negócio postal pelo que é imperativo identificar formas de otimizar muito mais rapidamente aquelas rotas.

Os CTT estão atualmente a avaliar a solução tecnológica que vai permitir passar a realizar a otimização de rotas com recurso a algoritmia computacional e a preparar as pontes que vão permitir ter todos os dados necessários para o efeito. Este avanço tecnológico vai possibilitar aos CTT terem disponíveis dados que hoje são de difícil extração e acesso, como por exemplo os das máquinas de tratamento de correio, e conseguir fazer análises preditivas do tipo de tráfego o que permitirá, por um lado, uma melhor utilização das máquinas de tratamento do correio e, por outro, otimização das rotas a fazer pelo carteiro. O objetivo final é ter uma solução que possibilite a otimização de rotas de forma bastante mais frequente, e dessa maneira adaptar-se a operação ao tráfego, reduzindo o custo da mesma, o que também conduzirá à redução do próprio tempo das rotas.



Automação, Robótica e Veículos Autónomos

O crescimento vertiginoso do segmento de Expresso & Encomendas, por alavancagem do comércio eletrónico, origina um fluxo (sobretudo de receção) de objetos de formato não-normalizado que têm de ser manipulados por equipamento específico (Máquina de Rest Mail – RMS – Rest Mail Sorting Machine) em que aqueles objetos, para serem tratados em tempo útil, já não podem sê-lo manualmente mas recorrendo a processos automáticos e robotizados.

A máquina de RestMail (RMS – Rest Mail Sorting Machine trata mais de 90.000 objetos/dia de formato não normalizado, entre 10 g e 12kg e está instalada no principal centro logístico dos CTT, CPLS (Centro de Produção e Logística do SUL), onde o tráfego médio diário de correio entrado é de aprox. 3 milhões de objetos/dia, acumulando um total anual superior a 600 milhões.





Assim, a máquina RMS é alimentada com mais de 300 paletes/dia, e 2.000 boxes de objetos, através de:

- 1 Robot Industrial fixo de 6 eixos, modelo KR 60-3, da marca Kuka, com capacidade de movimento similar ao braço humano – trata-se de um braço robótico para o desempilhamento das boxes e empilhamento das paletes rolantes (pallies) vazias em cima das quais circulam as boxes
- 3 AGVs (Automated Guided Vehicles), modelo TUGBOT com uma plataforma de navegação e controlo desenvolvida de raiz para o projeto – trata-se de pequenos veículos móveis cooperativos com capacidade de movimentação e deteção de obstáculos, para a movimentação das cargas que asseguram o transporte autónomo das paletes com boxes até ao Robot fixo e posteriormente das paletes vazias empilhadas até a uma zona de descarga

A solução implementada está em funcionamento há cerca de um ano e dá resposta a 4 processos ao nível do manuseamento das boxes:

- transporte das paletes (com boxes) desde a zona de armazenagem até à célula de segurança do Kuka
- colocação das boxes no tapete de alimentação da RMS por parte do Kuka, de forma a que estas possam ser conduzidas aos operadores
- empilhamento das paletes vazias (sem boxes), também pelo Robot fixo
- arrumação das paletes vazias no respetivo armazém, pelos AGVs, quando estas perfizerem uma quantidade previamente estipulada.

A controlar todo o sistema, uma aplicação de gestão de todos os componentes (manager) e uma aplicação web que permite a interação dos operadores com o sistema.

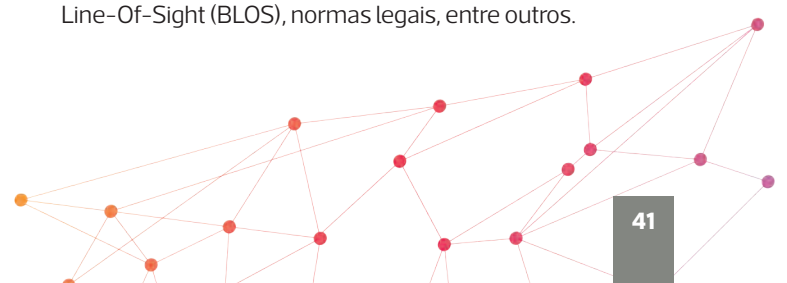
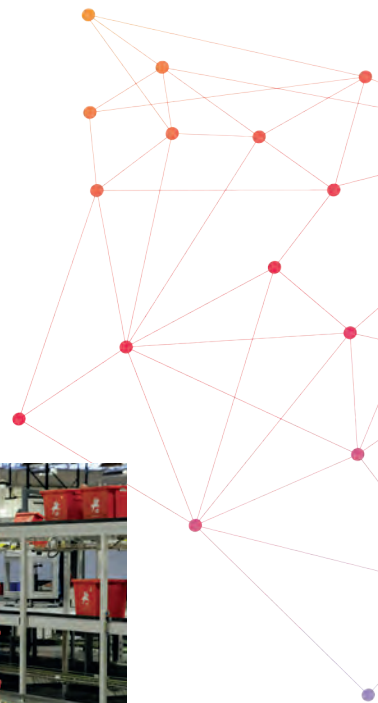
A solução, com resultados bastante positivos:

- Possibilitou uma notável mitigação do esforço físico por parte dos operadores e prevê-se que possa brevemente vir a manipular 2000 boxes/dia
- Permitiu uma maior flexibilidade, otimização e controlo de todo o modelo operacional
- É escalável e facilmente adaptável a outros modelos operacionais com fiabilidade e complexidade acrescidas



Esta solução de combinação de robótica com veículos autónomos, desenvolvida em parceria com a startup nacional Robosavvy, tornou-se num case study que tem suscitado o interesse de outras empresas e operadores postais, com diversos pedidos de visita para apresentação do sistema e das suas funcionalidades.

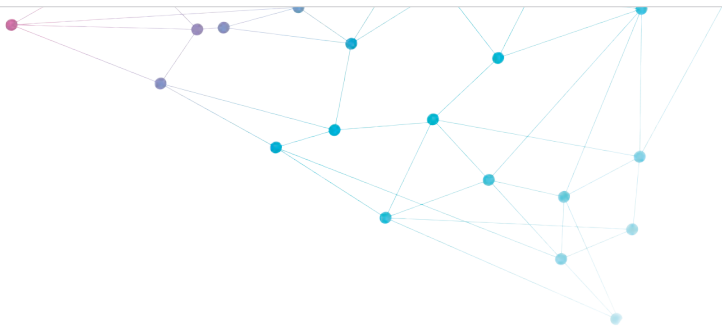
Adicionalmente, e do ponto de vista unicamente experimental, os CTT têm vindo também a realizar testes técnicos com Drones com a startup Connect Robotics no seguimento dos quais é registada e analisada informação relacionada com todas as condicionantes que envolvem esta tipologia de transporte tais como a integridade dos objetos, a estabilidade do voo, o controlo do drone Beyond Line-Of-Sight (BLOS), normas legais, entre outros.



Nova Arquitetura da Rede de Produção e Logística



A arquitetura da rede de produção e logística apresenta-se como o vetor crítico e indispensável na organização da rede de operações postal e na definição da rede de encaminhamento associada.



Ao longo dos últimos anos verificou-se um forte desenvolvimento das infraestruturas rodoviárias, o que permitiu a exploração de soluções mais otimizadas na definição de rotas.

O modelo produtivo dos CTT tem sofrido várias transformações, tendo como principal driver de atuação o aumento da eficiência operacional. A configuração da rede de encaminhamento postal deve resultar do desenho da rede de Produção e Logística que a suporta. Por seu lado, o desenho da rede de Produção e Logística deve ser revisto com alguma regularidade no sentido de assegurar que responde de forma eficiente à evolução das suas diferentes componentes. Daqui resultou o desenho de um projeto de grande folego envolvendo a construção de uma nova rede operacional, com um novo e otimizado modelo de produção e logística, alteração da localização de nós, desenho de novas rotas e circuitos e transferência de atividades entre nós da rede.



Número de Km

-4,00%

Número de Ligações

-4,90%

Redução de Emissão de CO2

-4,13%

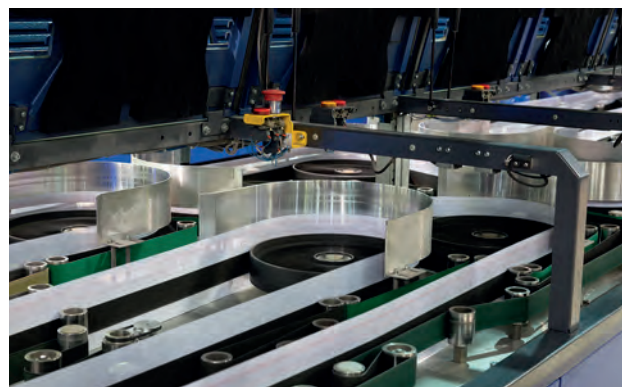
Custo rede transportes CTT

-7,87%

Nestas condições, a definição da Nova Arquitetura da Rede de Produção e Logística (NARPEL) teve e tem como principal objetivo a construção de uma nova rede otimizada na sua eficiência e na exploração, ou seja visa:

- redução dos custos de transporte afetos à rede logística,
- redução de custos de produção afetos à rede de produção
- aumento da eficiência do modelo operativo global.

A NARPEL configura um exercício de otimização assente na identificação dos impactos na rede de produção e no modelo de funcionamento global e na respetiva adequação dos processos operacionais associados aos diferentes nós o que permitiu identificar ganhos de eficiência (redução do custo operacional), resultantes de aumentos de produtividade por sinergias e centralização de atividades; destas otimizações da rede de produção e da rede logística, resulta a nova configuração das regiões de encaminhamento.





No mercado/em produção

Eletrificação da frota - Projeto VEDUR



Os CTT têm vindo a adotar uma filosofia de distribuição assente em veículos não poluentes e nos casos de distribuição urbana utilizando veículos mais pequenos porque são mais ágeis, nos arruamentos mais difíceis, e contribuem para que todo o circuito se faça mais rapidamente.

A frota elétrica dos CTT já é vasta - em 2017, a utilização de 2 viaturas elétricas Goupil, 8 scooters elétricas Govecs, 10 Renault Kangoo ZE, 10 scooters elétricas Ekoway e 7 Nissan e-NV200 permitiu uma poupança estimada de 12.500 litros de combustível e de 26.000 KgCO₂. Também 35 triciclos elétricos Ligier Pulse 3 e 53 quadriciclos elétricos Paxster G2 estão a ser utilizados na otimização de giros apeados.

Características das novas VEDUR:

- Dimensões compactas
- Compartimento de carga - 0,9 m³ de capacidade e até 75Kg
- Autonomia: 65 Km (baterias de lítio)
- Velocidade máxima: 45 Km/h
- Capota protetora contra chuva e vento
- Sensores e software para monitorização do consumo elétrico, quilometragem e outros parâmetros
- Zero emissões de CO₂

O processo de transformação em curso nos CTT, essencialmente motivado pela adaptação da atividade da empresa a um novo contexto de forte redução do correio físico e crescente incremento do comércio eletrónico, e que levou, entre muitas alterações, a uma reorganização da rede global de distribuição postal em vários aspetos, tem continuado a sublinhar a utilização de veículos elétricos. O projeto VEDUR prossegue essa abordagem com novos triciclos elétricos inovadores dotados de características que reforçam a sustentabilidade ambiental e a adaptação à distribuição postal:

1. Motorização de giros apeados, sem utilização de transportes públicos, aumentando a área de influência



O VEDUR – Veículo Elétrico de Distribuição Urbana – desenvolvido no âmbito de uma parceria entre os CTT e a empresa nacional UOU Mobility, começou por ser testado em Aveiro durante o ano de 2017 com resultados satisfatórios pelos que os CTT decidiram avançar para a fase seguinte do projeto

do Carteiro e permitindo o transporte de objetos volumosos dispensando os sacos de reabastecimento

2. Substituição das scooters convencionais, com vantagens ambientais e operacionais seja no custo de exploração (elétrico), seja em vantagens no acesso a zonas urbanas com condicionantes e, sobretudo, com uma volumetria de carga muito superior.

Em Setembro 2018 foram entregues 12 veículos que representam uma evolução face ao protótipo testado anteriormente, nomeadamente com a implementação de melhorias funcionais (aproveitamento do espaço, layout dos compartimentos, abertura/fecho, etc), aumento de segurança (visibilidade, alertas, materiais) e redução de custos de manutenção (divisão da carroçaria).

As novas VEDUR irão operar 5 em Lisboa, 5 no Porto, 1 em Beja e 1 em Aveiro. Prevê-se que cada VEDUR faça 50 Km / dia e 12 500 Km / ano e que cada 100 km represente uma redução no custo energético de aprox. 85% face a veículos equivalentes movidos a gasolina.



“A parceria levada a cabo entre a UOUmobility e os CTT e a sua presença tão dinâmica na reengenharia do veículo permitiu-nos ganhar outra perspectiva acerca das necessidades reais da distribuição urbana, o input do background dos CTT permitiu-nos olhar a distribuição de uma outra perspectiva. E desta parceria nasce o VeDUR. Nos últimos seis meses temos vindo a realizar a engenharia do novo veículo VeDUR, otimizando o mesmo a nível mecânico e funcional, e a produzir novos moldes para que a carroçaria ganhe corpo em ABS e PS, no sentido de otimizar a resistência e permitir uma fácil substituição dos vários painéis.”

Isa Silva
CEO UOUMobility







Pedro Gomes
Sistemas de Informação

Digitalização e mobilidade

O plano de transformação dos CTT coloca novos desafios aos sistemas de informação ao nível de desenvolvimento de novas ofertas de produtos e serviços, implementação de novas soluções internas e novas formas de trabalhar. Adicionalmente, as potencialidades existentes com a digitalização e a mobilidade, associadas a novos paradigmas em grande crescimento como o Big Data & Analytics, o Internet of Things (IoT), os Internet (Ro)bots (BOT's), o Robotic Processes Automation (RPA) e o Rapid Application Development (RAD), criam um conjunto de oportunidades a que os CTT não querem ficar indiferentes,

tendo já várias iniciativas em curso alavancadas em cada uma destas tecnologias.



José Maria Mascarenhas
Transformação e Processos

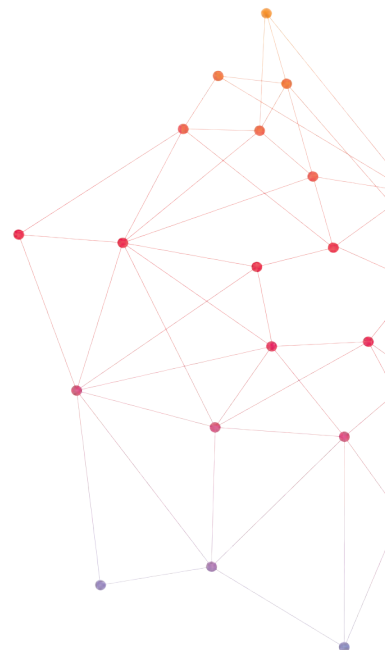
Utilizar inteligência artificial

A utilização da robotização de processos e interação com clientes tem sido um ponto de inovação para os CTT. O aumento da eficiência obtido libertando recursos para atividades de maior valor acrescentado, aliada à otimização da experiência de cliente utilizando inteligência artificial e machine learning permite acompanhar de perto as tendências de mercado neste setor. No que diz respeito ao Big Data, o armazenamento de dados estruturados e não estruturados permite que os CTT explorem um enorme manancial de informação em busca de insights focados na otimização (prevendo capacidade necessária par

servir as necessidades potenciais, ou estabelecendo as melhores rotas de distribuição dos envios e correios), eficácia (manutenção prescritiva dos equipamentos) ou experiência de cliente (partilhando informação sobre as atividades em curso).

Robotic Process Automation - RPA

A transformação digital também implica transformação de processos e introdução de soluções inovadoras a esse nível.



A tecnologia RPA foi identificada como opção adequada para reformular processos rotineiros, repetitivos, sem valor acrescentado e com forte componente humana de forma a torná-los mais eficientes e eficazes, reduzindo custos e aumentando a produtividade e o nível da oferta CTT, num ótica de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Assim, está a ser aplicada na automatização de quatro processos de negócio nos CTT:

- **Na área de Suporte ao Cliente:**
 - Agendamento de Recolhas
 - Averiguações Internacionais
- **Na área de Contabilidade e Tesouraria:**
 - Tratamento de Reembolsos
 - Pedidos de Segundas Vias de Faturas

A prazo, espera-se que os processos / casos referidos:

- Confirmem o benefício esperado (mais produtividade e qualidade, retorno positivo do investimento e esforço de implementação)
- Permitam retirar ensinamentos, a vários níveis (esforço, conhecimentos necessários, disponibilidade da organização, identificação de eventuais resistências

e de ações específicas de gestão da mudança) para aplicação a uma internalização da automação que venha a abranger toda a organização

No imediato, os resultados iniciais do Projeto indicaram um elevado potencial de utilização desta tecnologia, já que se registou:

- Significativo Aumento da Produtividade (ex.: um processo que, demorava entre 2m30seg a 5m22seg, foi reduzido para 50seg em 77% dos casos tratados)
- Eliminação de erros na introdução de dados
- Aumento do controlo dos processos
- Aumento de motivação por parte dos colaboradores
- Incremento do nível de colaboração ativa entre todas as áreas afetadas



Em teste/piloto

Chatbots

A interação entre os CTT e os seus clientes quer para obter informações sobre soluções da empresa quer para clarificar o andamento/ progresso de serviços prestados àqueles (ex.: informação sobre o paradeiro de objetos postais expedidos e/ou a receber) deve ser o mais rápida, simples e clara possível.



Assim, para além das informações tradicionalmente disponibilizadas por interlocutores humanos dos contact centers, estão os CTT – numa ótica de melhorar o atendimento e a informação prestada aos clientes – a estudar a utilização de uma plataforma de IA (Inteligência Artificial) / Chatbots a fim de melhorar substancialmente a interação com os clientes e a satisfação destes.

Os primeiros casos de uso abordados por esta plataforma, e sem prejuízo de futuramente outros se seguirem, são:

Recuperação do acesso ao serviço Via CTT.

- Criação de automatismo, integrado com o sistema do Via CTT, para recuperar o acesso ou edição de dados para os utilizadores deste serviço que o não conseguem fazer autonomamente.

Prevê-se que o Chabot reduza em pelo menos 50% o custo atual do Call Center com questões relacionadas com o auxílio àqueles utilizadores.

Aumento da taxa de conversão, no serviço CTT Ads, de campanha criada em campanha comprada

- Criação de um Mestre de cerimónias de chegada ao site visando auxiliar o utilizador no processo de valor do CTT Ads, a fim de permitir ultrapassar situações de dúvida, desconhecimento ou inação, redirecionando-o para ações ou produtos/soluções mais adequadas.

Big Data @ CTT

A profundidade e complexidade operacional dos CTT conjugada com a capilaridade das suas redes (tanto de atendimento como de distribuição) resultam hoje num conhecimento do território nacional e num manancial de dados/informação que consistem em potenciais vantagens competitivas e ativos estratégicos, que devem e estão a ser potenciados.

Diariamente, os CTT percorrem hoje mais de 200.000 km nas suas atividades de distribuição e tratam mais de 4 milhões de cartas e 60.000 encomendas.





Em todas estas atividades (e não só) existe captura de informação – Relativamente às cartas, por exemplo, existe um tratamento automático que sequencia as cartas de forma a que, quando o carteiro recebe as cartas para fazer o seu giro, a grande maioria já está ordenada de acordo com o percurso que o carteiro tem que fazer. Todo este tratamento automático das cartas gera muita informação de diferentes máquinas, diferentes formatos e que é constantemente analisada para otimizar o funcionamento das mesmas.

No entanto, historicamente existia alguma dificuldade na gestão e potenciação desta informação quer seja no relacionamento da mesma com todas as suas fontes, quer seja na obtenção de indicadores em tempo útil para que se consiga ser mais eficiente na utilização das máquinas.

Atualmente os CTT estão numa fase de capacitação tecnológica, através da instanciação já concluída de uma plataforma de Big Data & Analytics, que tem a capacidade de armazenar informação em larga escala (dados de correio e encomendas, estruturados e não estruturados que estão hoje residentes num Data Lake)

e potencia a produção de inteligência em cima desta mesma informação, através de dinâmicas de machine learning e ferramentas de visualização e análise dessa mesma informação por parte de Data Analysts. Esta capacitação tecnológica só tem sentido pelos casos de uso concretos que potencia, sendo que no caso dos CTT, existem já alguns casos de sucesso em funcionamento:

Portal de Indicadores de qualidade de serviço: Através dos dados recolhidos nos pontos de atendimento a clientes e processamento de envios, é possível compreender qual o nível de cumprimento dos padrões de serviço ao abrigo do serviço universal postal ou clientes contratuais (tempos médios de espera e nível de serviço de entregas rastreáveis e não rastreáveis)

Portal do Correio para clientes contratuais: Portal acessível por clientes contratuais específicos contendo a informação referente ao estado do envio do correio normal por CP4

Portal Aduaneiro: Indicadores de qualidade do processo aduaneiro: Dashboards dinâmicos acessíveis internamente e que permitem observar e analisar a evolução do volume de objetos tratados na Alfandega bem como os seus processos.

Rapid Application Development em Outsystems

No enquadramento atual, o time-to-market no desenvolvimento de novas soluções tecnológicas e digitais é crítico para o seu sucesso e os CTT têm-se adaptado a este nova realidade através da tecnologia Outsystems.

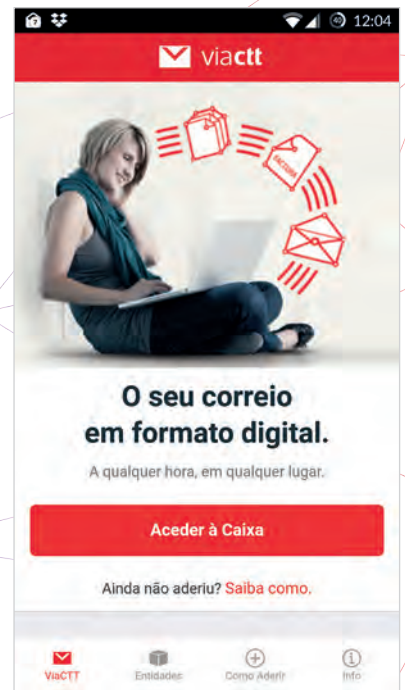
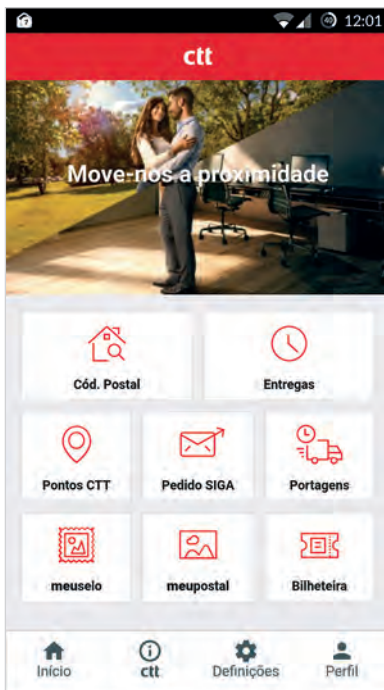
Os CTT decidiram investir numa solução de Rapid Application Development que, mais do que uma oportunidade de inovação, consiste numa nova forma de entregar soluções de IT. Em 2016 os CTT selecionaram a plataforma Outsystems, uma empresa emergente e de referência portuguesa, como solução de desenvolvimento rápido de aplicações tendo já implementado várias apps e portais e tendo outras em implementação.

Estas plataformas de Rapid Application Development permitem implementar, evoluir e operar novas soluções com ganhos significativos de tempo e custo. Adicionalmente, estas plataformas permitem a abstração dos sistemas legacy dos CTT, operacionais e de suporte, facilitando a integração de aplicações e a orquestração de processos.

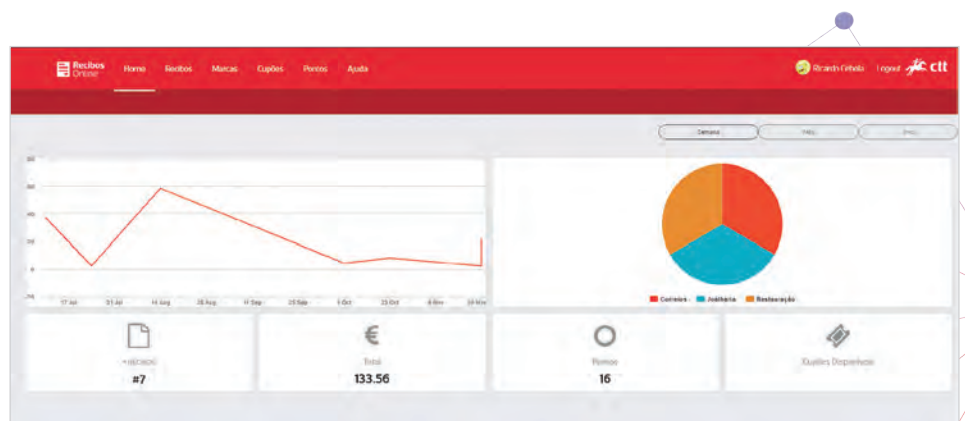
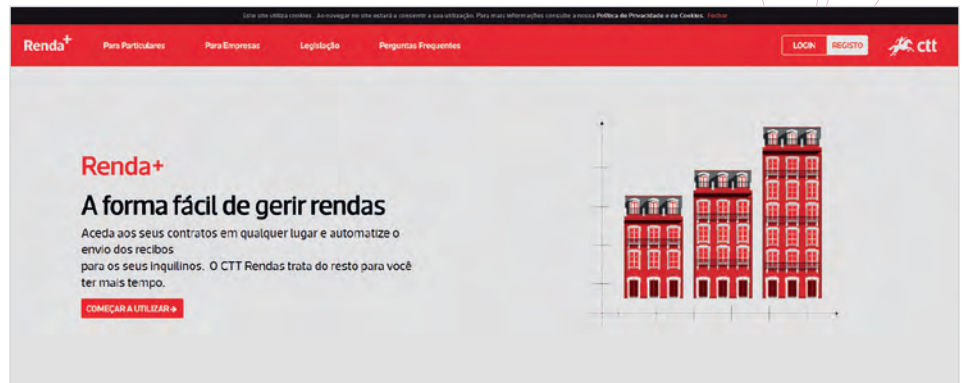
Neste contexto de desafios de transformação, oportunidades de inovação e necessidade de melhores time-to-market, a aposta dos CTT na plataforma da Outsystems tem-se provado muito frutuosa tendo sido já implementados vários projetos de relevo e impacto para os CTT, como por exemplo:

- **nova app CTT:** permite seguir objetos, encontrar pontos CTT e aceder a serviços como o meuPostal, o meuSElo ou a Bilheteira CTT





- **app CTT e-Segue:** permite ao utilizador interagir com a encomenda que vai receber ou até enviar uma encomenda
- **app via CTT:** permite a utilização do serviço em mobilidade
- **desenvolvimento de várias plataformas web** entre as quais se destacam, a título de exemplo, a evolução da solução Recibos On-Line e as plataformas Renda+, Gestão de Contas Bancárias, Simulador Comercial da CTT Expresso e do Portal Aduaneiro.



Com esta última solução, os CTT foram homenageados pela Outsystems com um prémio de Inovação "Time To Value Award" no evento internacional de Amesterdão em outubro de 2018.




Nuno Matos

Inovação e Desenvolvimento de Negócio

Inovação gerada por todos e gerida de forma organizada

A Inovação nos CTT não é vista como um nice-to-have, mas sim uma necessidade e algo profundamente enraizado no nosso ADN, tanto pelo nosso legado histórico quanto pelos desafios que temos pela frente. Para a tornar realidade, nos CTT a Inovação é gerada de forma descentralizada, por todas as equipas da organização, e gerida de forma centralizada, pela equipa de Inovação e Desenvolvimento de Negócio, com ambas as responsabilidades a desempenharem papéis fundamentais para que a dinâmica de criação e implementação de novas iniciativas aconteça com sucesso. A descentralização porque apenas com a vontade e o compromisso das diferentes equipas em pensar o futuro, cada uma especialista nos seus temas, é que é possível que estas iniciativas se concretizem. A gestão centralizada porque para além de apoiar as diferentes equipas na conceção e implementação das suas iniciativas de inovação, também as desafia permanentemente, tanto através da promoção de uma cultura corporativa forte de inovação quanto na abertura ao ecossistema externo de inovação trazendo ideias, metodologias e formas de trabalhar diferentes que possam trazer valor para os CTT em termos de inovação de produtos e serviços, de modelos de negócio ou de processos.

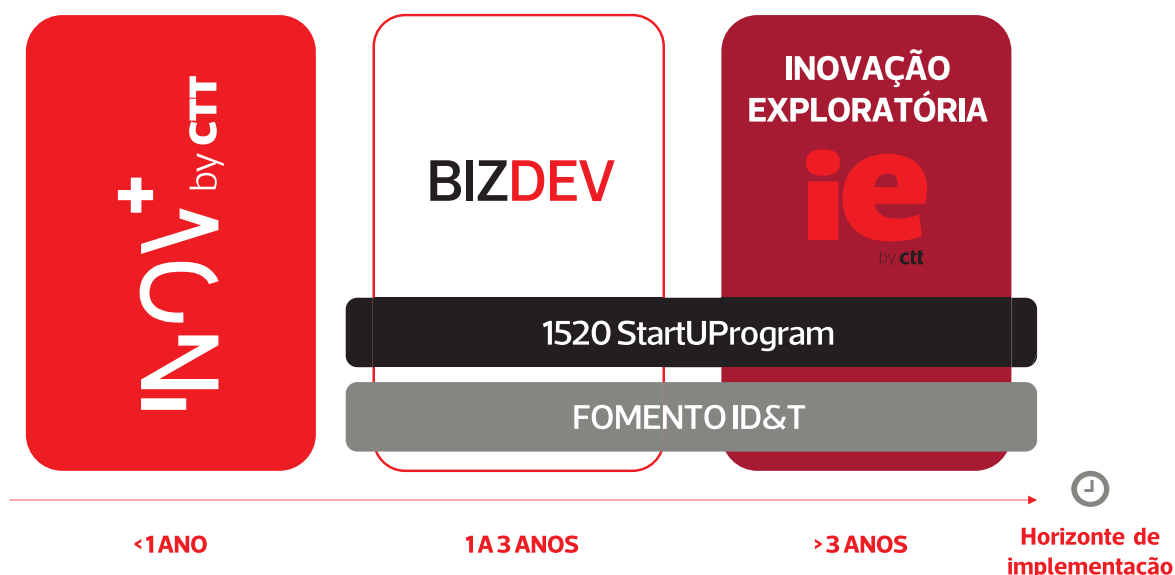
+ INOVAÇÃO by CTT



Todas as concretizações referidas neste relatório de Inovação CTT surgem porque a Inovação está no ADN dos CTT e porque se concretiza de forma descentralizada, sem donos dos processos de Inovação, como tem que acontecer para que estes sejam bem sucedidos.

Para facilitar e ajudar a organização na gestão destes processos, existe uma framework de Gestão da Inovação – o programa +INOVAÇÃO by CTT.

FRAMEWORK INOVAÇÃO CTT



Este tem como objetivos, dinamizar uma cultura de Inovação na organização e apoiar, acelerando sempre que possível, as diferentes áreas internas na implementação das ações de Inovação que ocorrem nos CTT.

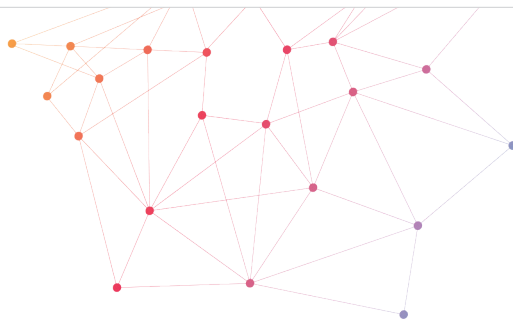
Isto, de uma forma transversal, distribuída, em rede e em que:

- A equipa de Inovação e Desenvolvimento do Negócio tem a **responsabilidade da gerir a Inovação**, através da gestão do programa + INOVAÇÃO by CTT – realizando atividades que a alavancam (i) Gestão das Ideias (INOV+ by CTT) (ii) Identificação de Startups alinhadas com os objetivos e estratégia dos CTT (1520 StartUPProgram) (iii) Identificação e discussão de tendências que poderão influenciar a oferta CTT (Inovação Exploratória) (iv) identificação de medidas ou programas que podem alavancar quer a montante (ex: P2020) quer a jusante (ex.: SIFIDE) a Inovação e a Investigação e (v) o apoio no desenvolvimento de projetos de desenvolvimento internos e orgânicos (BIZDEV);
- As várias equipas de negócio, operacionais e de suporte, com a **responsabilidade de gerar a Inovação**, realizando e implementando ações de Inovação e Investigação, contando para isso com o apoio da equipa de Inovação, nas suas várias dinâmicas de atuação, quando assim o entendem, mas sempre com total liberdade e autonomia para o desenvolvimento, com os interlocutores apropriados, as atividades adequadas para levar a cabo projetos que fazem parte do seu plano de ações – garantindo assim a descentralização, fundamental para o sucesso das iniciativas de Inovação. Em todas estas equipas existe um “Pivot de Inovação” com os quais a equipa de Inovação interage numa lógica bidirecional, tanto para fazer chegar toda a informação relevante que pode vir a inspirar ou influenciar a conceção e desenvolvimento dos projetos

(ex.: tendências em diversos setores que diretamente ou indiretamente afetam a atividade postal, informação sobre startups, informação sobre programas/ atividades de Inovação promovidos por diversos players, nacionais ou internacionais, que possam interessar à empresa) como para receber informação das iniciativas em termos de Inovação (ou Investigação) que as respetivas áreas realizam por si próprias.

A monitorização que os CTT fazem, para efeitos de alimentar esta exploração das tendências, das experiências, dos testes, dos pilotos, das soluções concretas observadas noutras geografias, noutros fóruns, noutros operadores e noutras organizações consubstancia-se na cooperação formal e/ou informal com a comunidade académica / científica nacional, e com ecossistemas de I&D postais e outros. Assim os CTT fazem parte de vários organismos postais onde participam em grupos de trabalho de dinamização, a vários níveis, da Inovação e Investigação, destacando-se a **UPU** – União Postal Universal, **COTEC Portugal** – Associação Empresarial para a Inovação, **PostEurop**, **UPAEP** – União Postal das Américas, Espanha e Portugal, **EuroMed** – União Postal do Mediterrâneo, **IPC** – International Post Corporation, **INESC** – Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, e participam em fóruns de discussão de temáticas postais, tais como **PIP** – Plataforma de Inovação Postal. Os CTT observam também, através de canais já estabelecidos, as atividades de várias incubadoras / aceleradoras de todo o País e noutras geografias no sentido de identificarem startups de interesse.

INOV+ by CTT



O INOV+ by CTT é uma plataforma colaborativa lançada em 2016 de gestão das ideias em que perante os desafios colocados pelas áreas de negócio e/ou operacionais os colaboradores propõem soluções que são debatidas e votadas entre os utilizadores da plataforma.



A plataforma tem um algoritmo que funciona como uma bolsa ou mercado de ideias. Os utilizadores têm créditos (pontos) que aplicam “investindo” nas ideias que consideram as melhores. A plataforma gere esses “investimentos” de tal forma que logo que alguma ideia atinja um limiar de valorização (parametrizável pelo algoritmo) é considerada aprovada pelo mercado. Sem prejuízo de se pretender captar ideias inovadoras que representam, sobretudo, melhorias incrementais – e esta é a consequência mais direta da INOV+ by CTT – um

outro efeito colateral, mas não de menos importância, é o aumento do gosto e da awareness pela inovação, o que aliás também é alavancado por qualquer um dos outros pilares do programa + INOVAÇÃO by CTT. Neste sentido, pode dizer-se que a atual plataforma da gestão das ideias visa atrair (i) um crescente número de colaboradores CTT (estimulando mais, em quantidade e qualidade, a apresentação de propostas / ideias com maior valor acrescentado) (ii) maior envolvimento de toda a estrutura do universo CTT sob o alto patrocínio da gestão de topo.

Principais KPI da INOV+ by CTT:

- Desafios realizados: 21 desafios ao longo de 6 ciclos (3 meses de duração cada um)
- Utilizadores registados: > 1700
- Ideias submetidas: > 800
- Ideias aprovadas: ~ 250
- Interações (Investimentos + Comentários): > 13000
- Ideias já implementadas: 5
- Ideias em processo de análise ou implementação: 20

Ideias já implementadas:

- Bilhete Postal Ilustrado Visita Papa Francisco
- Plataforma partilha de leads na intranet
- Revista corporativa ‘MOVE-NOS’ também em formato digital
- Disponibilizar os vídeos das sessões de Inovação Exploratória na Intranet
- Implementação de concurso nas redes sociais para promoção da Filatelia no pública + jovem

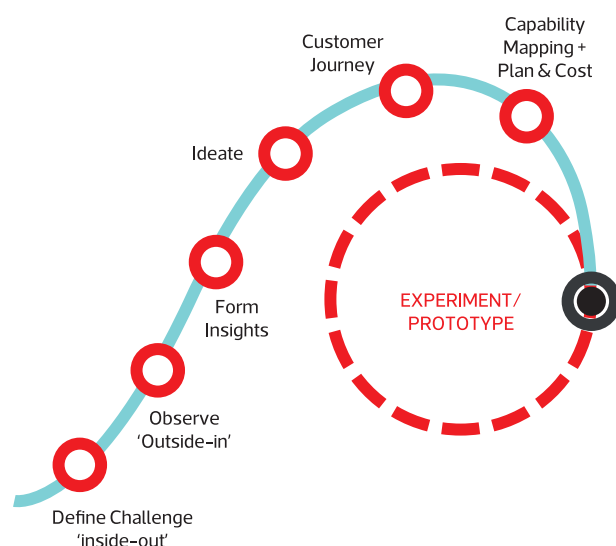
BIZDEV



A equipa de Inovação e Desenvolvimento de Negócio colabora estreitamente com as diferentes áreas da organização desenvolvendo projetos de consultoria interna ou Business Development. Estes projetos têm tipicamente a duração de 3 a 6 meses na sua fase de conceção e são baseados crescentemente em metodologias e ferramentas de Design Thinking. Na fase de implementação, os projetos ficam a cargo das diferentes áreas, ficando a equipa de Inovação com o papel de apoio consultivo, tentando incentivar a utilização de metodologias de implementação lean/agile.

Alguns exemplos de projetos desenvolvidos:

- CTT Ads – reposicionamento negócio publicidade
- Marketplace – parceria com Sonae para construção de um marketplace
- eFulfillment – desenvolvimento de uma oferta de logística para o e-commerce
- Postos do Futuro – evolução do modelo de relacionamento com os Postos de Correio
- Digital 360 – estratégia digital para os CTT



DESIGN THINKING

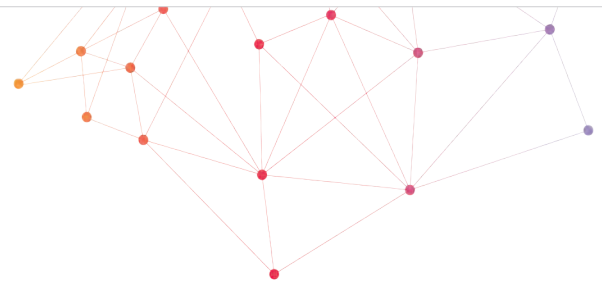
A Inovação Exploratória analisa tendências detetadas não só no âmbito do negócio postal mas em qualquer outro setor (social, económico, cultural) em que sejam capturadas evidências ou sinais de que:

- novas soluções estão a ser experimentadas e/ou novos gostos e necessidades foram detetados nos consumidores (indivíduos e organizações)
- novas tecnologias estão a ser testadas ou já em piloto (e com diferentes graus de maturidade) que estão ou vão afetar o negócio postal e que possam configurar direta ou indiretamente oportunidades de melhoria na oferta CTT existente e/ou criação de soluções completamente novas na empresa.

As tendências assim detetadas, e respetivos casos de uso identificados, são partilhadas com toda a organização em sessões presenciais que contam com convidados do setor ou fora dele mas que são protagonistas de experiências onde as tendências em discussão foram levadas à prática. Esta informação transmitida às áreas constitui uma ajuda ou inspiração para os projetos em curso ou que se perfilam no horizonte.

Desde 2015 que se já se realizaram 17 sessões, envolvendo mais de 500 colaboradores. Alguns exemplos:

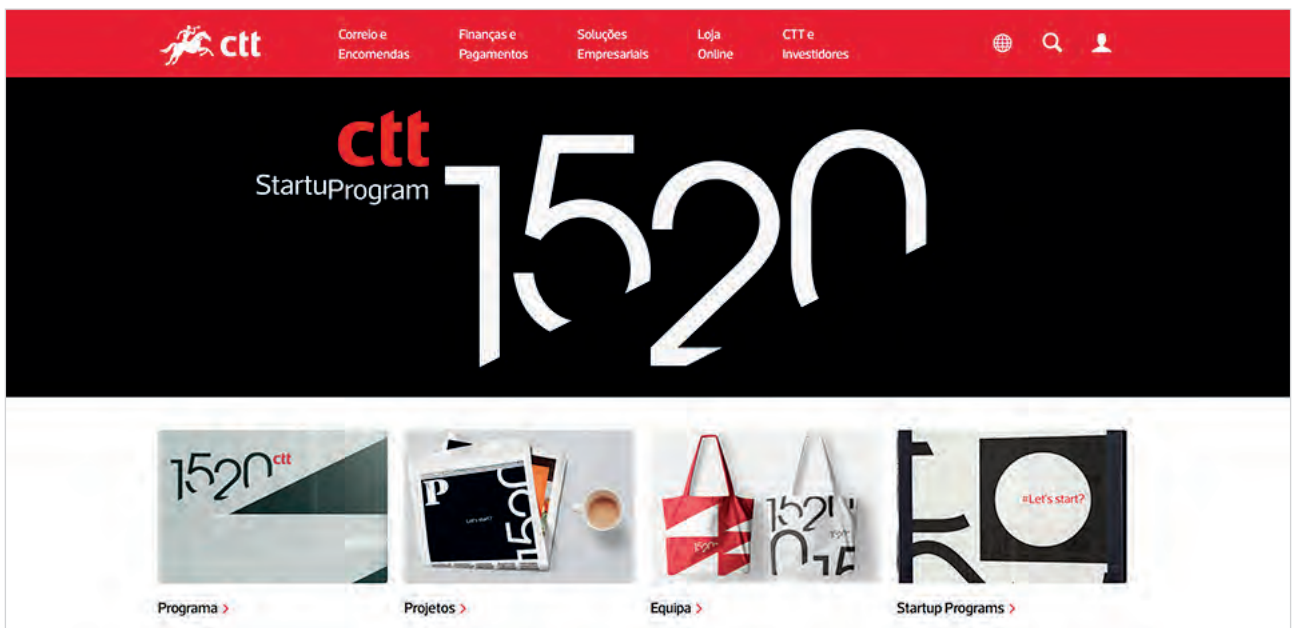
- Futuro da Publicidade
- Drones
- Blockchain
- Futuro do Retalho
- IoT & Big Data
- Digital Marketing & Redes Sociais
- Robótica & Automação



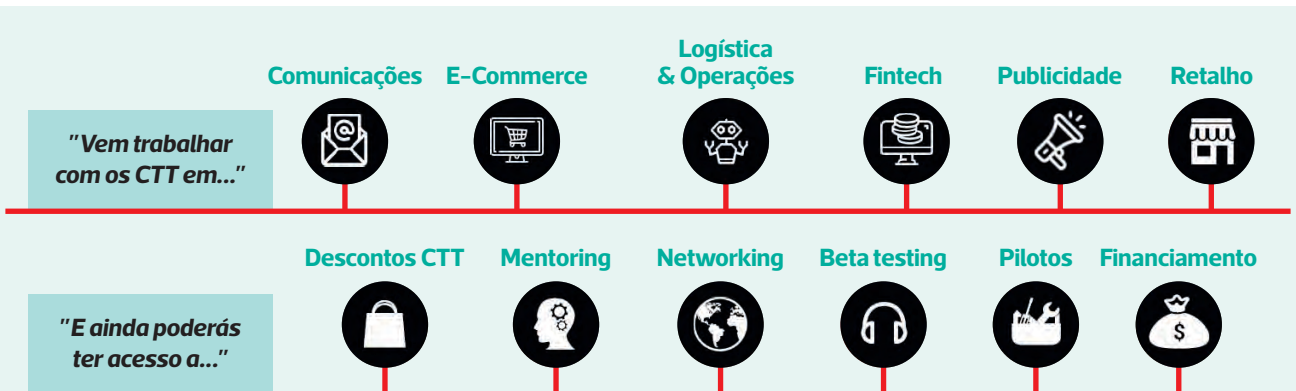
ctt

StartuProgram

Um outro pilar igualmente importante do + INOVAÇÃO by CTT é aquele que identifica, através de um processo de monitorização constante, as startups que possam ter soluções alinhadas com os objetivos e estratégia dos CTT.



O processo em questão é hoje concretizado/tangibilizado através do CTT 1520 StartuProgram, o programa de interação com startups dos CTT, que tem como objetivo abrir as portas dos CTT ao ecossistema de startups, comunicando a este universo as possíveis áreas de colaboração conjunta, assim como possíveis benefícios que as startups podem retirar.





Apesar do CTT 1520 StartuProgram ser recente, o processo de interação com startups nos CTT não é, tendo resultados bastante interessantes para apresentar:

- > 1000 startups mapeadas
- Cerca de 100 triadas (com potencial para colaborar com os CTT)
 - 20 em avaliação detalhada
 - 5 em piloto técnico
 - U2D para a distribuição dinâmica / same-day
 - Onebiller para a construção de um agente virtual para a Payshop
 - 1 em piloto comercial
 - 7 em produção/parceria comercial
 - Pudo.pt para os lockers
 - Shopkit para a integração com a oferta e-commerce CTT
 - UOU Mobility para o VEDUR
 - Groundrone para os AGVs
- 1 adquirida
 - Recibos online

Fomento de projetos de ID&T (Investigação e Desenvolvimento Tecnológico)

Os CTT têm vindo também a relacionar-se com todo o ecossistema de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (ID&T), sobretudo no panorama nacional, e nesse sentido estabeleceram canais de comunicação com várias instituições do mundo científico/académico (ex.: Universidade Nova, Universidade do Porto, INESC, etc.) no sentido de por um lado, darem-se a conhecer a essas organizações e, por outro, recolher informação sobre as competências destas a fim de se identificarem oportunidades de colaboração, de interesse mútuo, e que possam ser alavancadas por medidas/programas governamentais, eventualmente também estes

suportados por iniciativas comunitárias, como é o caso do P2020 (acordo de parceria adotado entre Portugal e a Comissão Europeia que reúne a atuação dos 5 Fundos Europeus Estruturais e de Investimento – FEDER, Fundo de Coesão, FSE, FEADER e FEAMP).

Nesse contexto, os CTT submeteram em 2018 uma candidatura no âmbito do P2020 e desde 2006 que os CTT têm submetido regular e anualmente a sua candidatura ao programa SIFIDE (Sistemas de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial) com resultados assaz estimulantes e que reconhecem os investimentos que os CTT fazem no sentido de, através da I&D, adaptarem o seu negócio às exigências do mercado.

SIFIDE – Números desde 2006:

Total candidaturas	59,2M €
Total crédito fiscal	7,1M €
% co crédito/candidaturas	12,0%





Francisco Simão
Administrador

Inovar para o presente e para o futuro

Os CTT estão hoje em profunda e rápida transformação, fundamentalmente porque o mundo, a sociedade e a economia estão a mudar a grande velocidade e os CTT têm no seu ADN a adaptação constante à mudança, encarando sempre os desafios de frente. No nosso caso em particular o enquadramento atual representa desafios e oportunidades, com o digital a ter um papel central na vida das pessoas e das empresas e a ligação entre o mundo físico e digital (através do IoT, da robótica, do Big Data e da Inteligência Artificial) a ser uma realidade cada vez mais presente. Os desafios surgem no que diz respeito a aquele que é hoje ainda o nosso negócio core, o Correio, cuja tendência de queda a nível global e obviamente também a nível nacional, é imparável. Empresas e pessoas enviam cada vez menos cartas o que nos motiva a ser cada vez mais eficientes nas nossas redes operacionais e de atendimento. Mas este mesmo enquadramento representa oportunidades relevantes, ajudando a potenciar as nossas alavancas de crescimento, o Expresso e Encomendas capturando e liderando o crescimento do E-Commerce em Portugal e o Banco CTT, garantindo a continuidade da sua história de sucesso. Para isso, a Inovação desempenha um papel central, não como buzzword corporativa, mas como algo que está enraizado na nossa cultura e que é fundamental para que nos consigamos tornar um operador postal com um portfólio de negócios diversificado e equilibrado, preservando o valor do negócio de correio e explorando com sucesso as alavancas de crescimento. Inovamos e continuaremos a inovar no que diz respeito aos nossos produtos

e serviços core (como é o caso do CTT Ads ou das nossas iniciativas de E-Commerce), em termos de modelo de negócio (como no Banco CTT ou no Dott) ou em termos de processos (seja nas nossas Operações ou Serviços Centrais). Fazemo-lo de forma organizada, mas descentralizada e aberta ao ecossistema. Acreditamos que, só desta forma, com o contributo de todas as equipas dos CTT e dos seus parceiros, sejam grandes empresas, startups, universidades, incubadoras ou outros, conseguiremos alcançar aquilo que pretendemos - continuar a ser relevantes para as gerações futuras de portugueses.



FICHA TÉCNICA

Propriedade

CTT Correios de Portugal, S.A. - Sociedade Aberta

Av. D. João II, nº 13, 1999-001 LISBOA

Tel.: 210 470 300

Pessoa coletiva nº 500 077 568

Produção Equipa de Inovação e Desenvolvimento de Negócio CTT

Diretores Nuno Matos, João Melo

Redação Nuno Matos, João Melo, Nuno Freitas, Ricardo Tavares, Filipe Flores Ribeiro, Alberto Pimenta, Pedro Faraústo, Rui Mendonça Lima, João Gaspar da Silva, Pedro Gomes, José Maria Mascarenhas, Julieta Cainço, Ana Isabel Mata, Pedro Sousa Neves, Néelson Tomaz, Rui Jorge Santos, Maria João Santos, Teresa Sarmento, Frederico Gomes, João Patrocínio, Paulo Alexandre Silva, Sérgio Mesquita, Pedro Nuno Nabais, Nuno Afonso, Carlos Machado Silva, Luis Nunes, Francisco Machado, Jorge Gonçalves Santos

Conceção Gráfica Miguel Dantas

Fotografia Arquivo CTT e Banco de Imagem

Este Relatório foi impresso na LISGRÁFICA - Impressão e Artes Gráficas, S.A.

Tiragem 300 exemplares

