



# **Manual de Consumíveis de apoio à expedição de Clientes Expresso**

Novembro 2020  
Edição 1



<b>1. Fornecimento de consumíveis de apoio à expedição</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Tipos de consumíveis de apoio à expedição</b> .....	<b>4</b>
2.1. Etiquetas autocolantes .....	4
2.2. Saquetas plásticas .....	5
2.3. Etiquetas de serviços adicionais.....	5
2.4. Guias de Transporte manuais.....	6
<b>3. Pedido de consumíveis no site CTT</b> .....	<b>6</b>
3.1. Aceder ao formulário no site CTT .....	6
3.2. Preencher o formulário disponível com a informação solicitada .....	6
3.3. Registar o número do pedido .....	8
<b>4. Pedido de consumíveis no Portal Expresso</b> .....	<b>9</b>
4.1. Pesquisa de pedidos de consumíveis.....	9
4.2. Criação de pedidos de consumíveis .....	10
<b>5. Esclarecimento de questões</b> .....	<b>10</b>

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 em 4 secções:

- Processo de requisição, aprovação e envio dos consumíveis de apoio à expedição;
- Propósito e utilização de cada artigo;
- Preenchimento do formulário de requisição disponível no [site CTT](#);
- Preenchimento do formulário de requisição disponível 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 expedição.

Estes consumíveis são fornecidos de acordo com o tráfego estimado para os próximos três 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 da sua aplicação de expedição ([Portal Expresso](#) ou Customer Shipment) ou no [site CTT](#).

A entrega prevista dos consumíveis é de 7 dias úteis após o pedido.

## 2. Tipos de consumíveis de apoio à expedição

Existem quatro categorias de consumíveis de apoio à expedição:

- **Etiquetas autocolantes**
- **Saquetas plásticas**
- **Etiquetas de serviços adicionais**
- **Guias de transporte manuais**

### 2.1. Etiquetas autocolantes

As etiquetas autocolantes 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 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 (modelos Zebra e Citizen), a título de empréstimo, desde que seja cumprida uma das seguintes condições contratuais:

- tráfego mensal superior a 200 envios;
- faturação mensal acima de 1.000€.

Todos os clientes que tenham acesso a 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 podem efetuar o levantamento das etiquetadoras. Estes equipamentos apenas permanecem com os clientes, enquanto o contrato com os CTT estiver em vigor.

O rolo de etiquetas que deve solicitar deverá ser o compatível com a etiquetadora que tem disponível.

Os rolos de 500 etiquetas autocolantes 150x101 são os mais solicitados, no entanto, existem outras variedades disponíveis para clientes específicos de Pneus ou com a aplicação de expedição Gosystem:

- **Rolo de 500 etiquetas autocolantes (150x101)**
- **Rolo de 500 etiquetas autocolantes para PNEUS (150x101)**
- **Folha A4 de 6 Etiquetas Autocolantes (105x99) – Clientes com GoSystem**
- **Rolo de 500 Etiquetas Autocolantes (100x120) – Clientes com GoSystem**
- **Rolo de 500 Etiquetas Autocolantes para PNEUS (100x120) – Clientes com GoSystem**
- **Rolo de 500 Etiquetas Autocolantes para PNEUS (100x150) – Clientes com GoSystem**

## **2.2. Saquetas plásticas**

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

Existem 3 tipos de saquetas:

- **Maço de 50 saquetas plásticas grandes (340x420 mm)**
- **Maço de 100 saquetas plásticas pequenas (250x353 mm)**
- **Maço de 100 saquetas plásticas porta documentos (A5)**

As saquetas plásticas porta documentos, são transparentes e servem para colocar a documentação de transporte obrigatória à expedição.

Os maços de saquetas grandes e pequenas servem para acondicionar envios ou documentos leves e de pequenas dimensões, que não se danifiquem com facilidade. Conheça as regras de acondicionamento de envios, [aqui](#)

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

## **2.3. Etiquetas de serviços adicionais**

Existem dois serviços adicionais para os quais é possível utilizar etiquetas específicas:

- **Rolo de 50 etiquetas “Frágil”** – Clientes com o serviço adicional “Transporte de Frágeis”
- **Rolo de 100 etiquetas laranja “Cobrança”** – Clientes com o serviço adicional “Envio à Cobrança”
- **Impresso manual “Cobrança”** – Clientes com o serviço adicional “Envio à Cobrança”

Estes consumíveis só deverão ser solicitados caso o serviço adicional correspondente esteja contratado. As etiquetas de serviços adicionais devem ser coladas na embalagem, junto da etiqueta autocolante ou da guia de transporte A4.

Os impressos manuais de cobrança só deverão ser solicitados quando forem solicitadas guias de transporte manuais para envios com cobranças associadas.

## **2.4. Guias de Transporte manuais**

Apenas poderão ser solicitadas guias de transporte manuais para os produtos da oferta **Entre Empresas** (10, 13, 19, 22 e 48), oferta **Para o Resto do Mundo** (Economy e Internacional), oferta **Para Hoje** ou soluções à medida.

Estas guias deverão ser solicitadas à unidade.

## **3. 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:

### **3.1. Aceder ao formulário no site CTT**

O link direto ao formulário está disponível [AQUI](#).

### **3.2. 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 3 meses, bem como com a média de envios realizados no ano corrente.

## Pedir Consumíveis

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.

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 previsão de entrega são 7 dias úteis após efetuar o pedido.

### 1 - Cliente/Contrato

Nº Cliente \*

Nº Contrato \*

## 2. Morada de envio

Preencher a informação da morada para onde deverão ser enviados os consumíveis.

### 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: 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

Para este artigo só pode pedir no máximo 100 unidades.

Maço de 50 saquetas plásticas grandes

Maço de 100 saquetas plásticas pequenas

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

Foram também acrescentados os consumíveis específicos de clientes com a aplicação de expedição GoSystem.

### 3.3. 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.

## Pedir Consumíveis

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.

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 previsão de entrega são 7 dias úteis após efetuar o pedido.

---

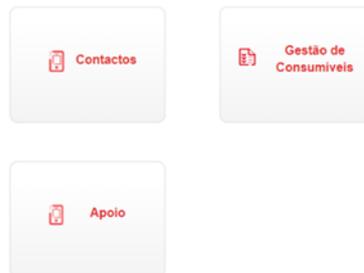
**O seu pedido com o nº 0207000574 foi efetuado com sucesso. A previsão de entrega são 7 dias úteis.**

Aguarde pela entrega dos consumíveis antes de efetuar nova requisição, pois os pedidos duplicados não serão considerados.

## 4. 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:



### 4.1. Pesquisa de pedidos de consumíveis

Pode pesquisar os últimos pedidos, de acordo com o cliente e contrato que seleccionar, e ver o detalhe do pedido:

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

Cliente / Contrato:

Consumível:

Data de Requisição:

De:  a

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

## 4.2. Criação de pedidos de consumíveis

Para realizar um pedido de consumíveis deverá:

### 1. Cliente e contrato do expedidor:

Selecionar 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 3 meses, bem como com a média de envios realizados no ano corrente.

### 2. Morada de entrega dos consumíveis:

Preencher a morada onde pretende que os consumíveis sejam entregues.

Local de Entrega			
Nome	Pais	Código Postal	
Inês	PORTUGAL	1999-001	LISBOA
Nome de Contacto	Morada		Localidade
AC Inês	Rua dos Testes, 1		Lisboa
Email	Telefone	Telemóvel	
testes@ctt.pt	210000000	960000000	

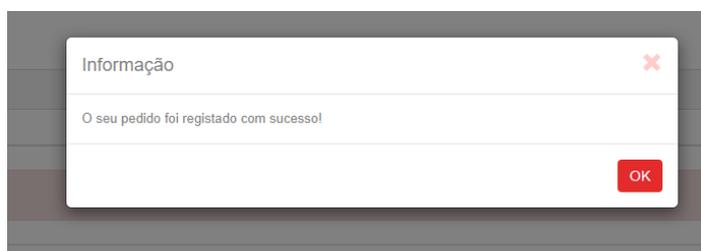
### 3. Quantidade de cada consumível:

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
1	CTE-01030003 - SAQUETA TRANSPARENTE PORTA.DOC'S (A5) - Múltiplos de 100 unidades	50

### 4. Submissão do pedido:

Quando seleccionar "Enviar", vai receber uma mensagem de confirmação de submissão do pedido.



## 5. Esclarecimento de questões

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 o número do pedido que lhe foi atribuído.