

# A estratégia dos CTT

## Reinventar o correio

Luís Vaz do Carmo

Fotografia: Ana Carvalho

**O negócio dos Correios está a ser reinventado. Conheça os serviços que os CTT estão a criar no âmbito da nova economia e das novas tecnologias de comunicação.**

Os CTT estão a criar uma série de serviços no âmbito da nova economia e das novas tecnologias de informação. "É preciso reinventar o próprio conceito de correio para garantir o futuro da empresa no novo mercado das comunicações", diz Alberto Pimenta, director do Departamento de Desenvolvimento Estratégico e de Serviços dos CTT.

Para este responsável, "o correio tende a ser cada vez mais electrónico, mas continua a ser correio". Daí a criação do Telepost, um serviço híbrido que consiste na transformação de correio electrónico em correio físico.

Assegurado por uma empresa autónoma, o Telepost visa ligar cibernautas ou empresas a pessoas que não possuem e-mail, mas apenas um endereço físico. Para prestarem este serviço, os CTT imprimem e envelopam as cartas que recebem electronicamente, assegurando depois a sua entrega.

Neste momento, o Telepost movimenta anualmente cerca de 70 milhões de cartas. Por enquanto, os cibernautas representam uma pequena percentagem deste tráfego postal. Os principais clientes do Telepost são grandes empresas que utilizam este serviço para enviar aos seus clientes mailings, facturas, estratos bancários ou outro tipo de informação.

Estas empresas transferem os ficheiros com a informação para os CTT e estes encarregam-se do processo de impressão, envelopagem e distribuição das cartas. Recorrendo ao Telepost, as empresas libertam-se, assim, do processo de produção da sua correspondência, o que normalmente exige avultados investimentos em equipamentos de impressão e envelopagem, além de encargos com pessoal.

Para um cibernauta individual ou um profissional liberal, este serviço também tem grande interesse, pois permite ao remetente, sentado ao computador, enviar cartas físicas. Este processo dispensa, assim, a compra do envelope e do selo, além da maçada de colocar a carta no correio.

Para o território nacional, uma carta enviada através do Telepost custa apenas 100\$00 (20\$00 para a envelopagem e 80\$00 para a distribuição), sendo entregue no dia seguinte. Para o estrangeiro o preço é de 300\$00.

O Telepost representa, actualmente, cerca de 6% do tráfego postal nacional, estimado em 1200 milhões de cartas/ano. Os CTT pretendem que, a breve trecho, o Telepost passe a representar 20% desse total (240 milhões de cartas/ano).

A grande aposta da divisão liderada por Alberto Pimenta é transformar o Telepost num serviço integrado, permitindo que as mensagens sejam entregues em qualquer tipo de endereço: caixa postal, fax, Internet, telemóvel... Esta multidistribuição do correio constitui uma novidade a nível internacional.

### Muitos serviços através da Internet

Na área do correio electrónico, os CTT estão a criar outros serviços, beneficiando das novas tecnologias de comunicação. É o caso da certificação electrónica, que garante ao remetente, através de um certificado digital, que a sua carta não foi violada e chegou ao destino pretendido.

Ainda através da Internet, qualquer pessoa pode solicitar que a sua correspondência seja reencaminhada, temporariamente, para outro endereço. O cliente paga 160\$00 por cada objecto reencaminhado.

Outro serviço conecta as empresas que realizam mailings com as estruturas operacionais dos CTT, permitindo a essas empresas acompanharem, online, a implementação das suas campanhas.

**"Os CTT estão a reescrever o seu negócio."**

## “O correio é cada vez mais electrónico, mas continua a ser correio.”

Para os cidadãos que não possuem computadores ou estão impossibilitados de os utilizar, os CTT criaram os Quiosques Netpost, neste momento a funcionar em 200 estações de correio. Pagando 6\$00 por minuto, o utilizador pode navegar na Internet e efectuar diversos serviços, como enviar uma carta através do Telepost.

Se os quiosques de Internet têm existência física, a Loja Postal tem uma existência virtual. Através da Internet, esta loja vende produtos postais e de colecionismo. Ainda através da Internet, os CTT também disponibilizam um conjunto de cartões para ilustrar mensagens electrónicas de parabéns, boas-festas ou outras.

Na área do comércio electrónico, os CTT também têm vindo a desenvolver várias iniciativas, como é o caso da criação da Postlog, uma empresa que assegura a armazenagem, embalagem e distribuição de produtos vendidos através da Internet.

Os CTT pretendem posicionar-se como parceiros privilegiados das empresas que vendem produtos através da Internet, propondo-se a assegurar todo o processo de armazenagem, embalagem, distribuição e cobrança desses produtos.

Nesse sentido, os CTT estão a criar uma empresa – em parceria com a PT Multimédia, a Caixa Geral de Depósitos e o Banco Espírito Santo – que se propõe a montar estruturas de comércio electrónico. Para quem pretenda vender produtos através da Internet, esta empresa monta o negócio completo, desde a criação do portal até ao processo de pagamento.

Continuando a falar de mercadorias, os CTT criaram, na Internet, um serviço de Track & Trace, que permite aos clientes saberem, online, a localização das suas encomendas.

### Operações bancárias aos balcões dos CTT

Os balcões dos CTT também se vão ocupar de novos serviços. Em fase de arranque está o Banco Postal, uma parceria com a Caixa Geral de Depósitos. Com esta iniciativa, os balcões dos CTT transformam-se em autênticos balcões bancários, onde é possível depositar ou levantar dinheiro, entre outras operações.



As estações dos CTT vão funcionar, também, como “postos de atendimento ao cidadão”, onde será possível, no futuro, revalidar a carta de condução, o bilhete de identidade ou o passaporte, entre outros documentos. Neste momento, aliás, os CTT já asseguraram um serviço de certificação de fotocópias, o que era uma competência exclusiva dos notários.

Em termos tecnológicos, os Correios têm vindo a equipar-se com os mais modernos equipamentos. É o caso das máquinas de leitura óptica dos endereços, que permitem separar, na origem, as cartas que cada carteiro vai distribuir, o que se traduz num enorme ganho de produtividade.

Para além da automatização das centrais de distribuição, os CTT estão a implementar, em todas as estações, um novo sistema informático: o NAVE. A principal característica deste sistema é o facto de permitir operações online, o que até agora não era possível.

Os Correios tencionam ainda implementar um serviço de scanning nas suas estações, mais concretamente nos Quiosques NetPost. O objectivo é que os clientes possam digitalizar e enviar documentos através da Internet.

### Correio postal continua a crescer

Todas estas transformações tecnológicas e organizacionais obrigam a reflectir sobre o papel actual dos Correios. “Neste momento, o importante para nós não são as cartas ou as encomendas que transportamos, mas os serviços que prestamos aos nossos clientes”, diz Alberto Pimenta, acrescentando: “Hoje, as necessidades de comunicação são diferentes, mas o correio não morreu nem vai morrer tão cedo.”

## “Quando a comunicação for toda telematizada nós continuaremos a existir.”

Máquinas de envelopagem

Houve quem tivesse previsto que, no primeiro dia do ano 2000, seria solenemente comemorada a entrega, por um carteiro, da última carta enviada através dos Correios. No entanto, o negócio postal tem continuado a crescer, mesmo nos países onde as comunicações electrónicas estão mais desenvolvidas.

Até ao ano 2005, o mercado global das comunicações crescerá mais que o mercado postal, mas este continuará a crescer a um ritmo de 5% ao ano. Significa isto que o peso do sector postal, que actualmente é de 20%, deverá cair para 15% nos próximos cinco anos. O fax e o telefone continuarão a ser dominantes, com uma quota de 75%, enquanto o e-mail verá o seu peso aumentar de 5 para 10%.

As novas tecnologias conduzirão, assim, a um crescimento do mercado das comunicações. Neste mercado, os CTT têm uma participação, mas o correio postal, tal como o conhecemos, não morrerá tão cedo. “Mesmo no limite, quando a comunicação for totalmente telematizada e deixar de haver papel, nós continuaremos a existir, porque estamos a desmaterializar, progressivamente, os nossos processos”, conclui Alberto Pimenta.

### Os novos serviços dos CTT

**Telepost** – É um serviço que permite enviar uma carta via telemática, nomeadamente através da Internet. Os CTT asseguram o processo de impressão, envelopagem e entrega da carta. No futuro, a mensagem pode ser canalizada para qualquer tipo de endereço: caixa postal, fax, Internet, telefone...

**Netpost** – Os Quiosques Netpost, existentes em 200 estações de correio, permitem a qualquer pessoa navegar na Internet, telefonar ou escrever uma carta, entre outros serviços.



**Postlog** – É uma empresa de distribuição e logística, cuja principal vocação é a de assegurar, no domínio do comércio electrónico, o processo de armazenagem, embalagem e entrega de produtos vendidos através da Internet.

**EJV** – Em parceria com a PT Multimédia, a Caixa Geral de Depósitos e o Banco Espírito Santo, os CTT estão a criar uma empresa que se propõe a assegurar um “serviço integrado de comércio electrónico”.

**Track & Trace** – É um serviço que permite ao cliente saber, online,

a localização da sua encomenda.

**Loja Postal** – É uma loja virtual que vende produtos postais e de colecionismo. Para ilustrar os e-mails, os CTT disponibilizam também “cartões de ocasião”.

**RIC** – O Reencaminhamento Imediato da Correspondência é um serviço que permite solicitar, através da Internet, que a correspondência seja reencaminhada, temporariamente, para outro endereço.

**Certificação electrónica** – Este serviço destina-se a garantir ao remetente e ao destinatário, através de um certificado digital, que a sua mensagem não foi violada e chegou ao destino pretendido.



**Serviços ao cidadão** – Nos balcões dos CTT já é possível reconhecer fotocópias e vai ser possível, no futuro, revalidar a carta de condução, o bilhete de identidade ou o passaporte, entre outros documentos.

**Banco Postal** – Em parceria com a Caixa Geral de Depósitos, os CTT estão a criar o Banco Postal, um serviço que permitirá efectuar operações bancárias aos balcões dos Correios.

**Scanning** – Os CTT tencionam incorporar scanners nos Quiosques Netpost, para que os utilizadores possam digitalizar e enviar documentos através da Internet.

**Leitura óptica** – A leitura óptica dos endereços permite separar, na origem, as cartas que cada carteiro vai distribuir nos diversos pontos do País.

**Sistema Nave** – O novo sistema informático das estações dos CTT vai permitir efectuar operações online.

## Netpost

Data de inauguração do primeiro Netpost: 27 de Julho de 2000

Número de estações com este serviço até ao término de 2000: 200 – Previsão de novas estações com o serviço em 2001: 25

Número de pessoas treinadas em cada estação dos CTT para prestar ajuda aos cibernautas ou com conhecimentos técnicos suficientes para colocarem o serviço online e resolver problemas simples de funcionamento de software e hardware: 1 a 2 pessoas

Número médio de utilizadores do Netpost por dia: 10 pessoas por dia e por quiosque

Tempo médio de utilização do Netpost por utilizador: 30 minutos por sessão/utilizador

### A arquitectura dos PCs utilizados no serviço Netpost

Unidade de processamento central

Pentium III a 600 MHz

128 Mb SDRAM

Disco 10,2 Gb

Drive disquetes 3,5 " 1,44 Mb

Interfaces: 2 séries, 1 paralela, 3 slots PCI

Placa de rede integrada

Placa de som integrada de 16 bit



**Teclado**

Teclado alfanumérico antivandálico, teclas metálicas, layout nacional.

**Trackball**

Metálico antivandálico

**Ecrã**

CRT de 15 "

SVGA Cores

Compatibilidade plug & play

Compatível com standards TCO

**Leitor de cartões**

Leitor OMRON do tipo magnético e CP8 Contact Card ISO 7816 (permite ler a pista 2 de cartão magnético e suporta operações sobre Smart Cards)

Inserção e retiro manual

Lock de cartão durante transacções

**Pin Pad**

Pin Pad OEM certificado pela SIBS com teclado antivandálico

**Impressora A4 Laser**

Impressora Kyocera FS-680

8 ppm

4 Mb memória

Resolução de 600 x 600 dpi

150 folhas A4 de capacidade

**UPS**

Modelo APC BackUP PRO 280

Autonomia de aproximadamente 10 minutos

SW PowerChute para gestão integrada com a aplicação

Ligação porta série

**Telefone (para efectuar chamadas via RDIS)**

Metálico, magnético antivandálico, sem teclas

**Arquitectura**

S.O.: Windows 2000 Professional

SW de base: Browser, Norton Antivírus, Acrobat  
 Rede : Ligação RAS via RDIS a POP da Telepac e à SIBS;  
 ligação à rede dos CTT

Aplicação: Aplicação desenvolvida serve de front-end ao Web Browser, disponibilizando as funcionalidades previstas

**Alguns números dos CTT**

	1997	1998	1999
Volume de negócios (milhões de contos)	96,2	104,0	114,2
Tráfego postal (milhões de objectos postais)	1090	1178	1253
Pessoal	16 380	16 706	17 243
Investimentos (milhões de contos)	8,7	10,4	10,1
Resultado líquido (milhões de contos)	1,1	2,0	3,7