Custóias, 28 de Dezembro de 2017.

CTT,
A ESTRATÉGIA CAMUFLADA!

REFLEXÃO:

- **Em que assenta a estratégia de redução de Pessoal?**
- **Quais os perigos e que futuro para os CTT?**

Ex. mos Senhores
Tenho uma Papelaria que entre outros serviços é também desde 2014 Posto do Correios e plataforma logística de outras distribuidoras.
Ao longo destes anos a experiência e os problemas com que nos debatemos todos os dias dão-me alguma legitimidade para sentir e perceber os pressupostos do caminho errado que os CTT estão a fazer.

EM QUE ASSENTA A ESTRATÉGIA DE REDUÇÃO DE PESSOAL?

Debaixo de um argumento bonito e nobre:

- Criação de vários postos dos Correios em Papelarias, (nosso caso);
- Ficando mais perto das Populações e com horários mais alargados para as servir;

Mas falacioso porque as coisas não estão na prática a resultar:

- Para os Postos foram transferidas as tarefas que exigem mais mão-de-obra;
  - Fazer e entregar registos;
  - Despachar e entregar encomendas.
  - A formação que nos é dada é insuficiente, (eu recebi duas tardes).
  - O apoio é insuficiente, quando precisamos de telefonar à estação que nos apoia nunca estão.
  - O Software de apoio aos Postos é lento, obsoleto e carece de uma simplificação de processos (base da sua lentidão), tem demasiadas confirmações para executar uma tarefa.

- É verdade que ficamos mais perto da População, mas mais depressa a mesma percebe a desorganização em que trabalhamos.

- A eficácia e a rapidez do nosso trabalho no posto assenta em vários pressupostos:
  a) A qualidade do serviço do Carteiro de rua, aqui falha tudo;
  - Os carteiros na sua maioria são tarefeiros e não estão para se chatear porque sabem que ao segundo ou terceiro contrato vão para a rua.
  - Não tratam os "avisados convenientemente, (avisos sem referência, datas e locais trocados), a população queixa-se que ele toca mas não espera, (é mais fácil e rápido pré-preencher os aviso e depois entrega-los, porque não perde o tempo de espera para o cliente descer e assinar os avisos de receção.
  - A População começa a estar farta deste "expediente" e já há relatos de População que "acertou o passo" a Carteiros.
  - Por tudo isto, com data trocada, no posto damos a imagem que temos tudo desorganizado não sabemos onde estão as coisas e perde-se muito tempo a procurar uma carta para entregar, o cliente desespera.

Sem referência não conseguimos sequer informar o cliente onde está a sua encomenda quando não a encontramos.
Muitas trocas de locais, o cliente é avisado para ir ao Posto A levantar a sua encomenda e quando lá vai é informado que a sua carta está no Posto B.
Todas estas situações estão a aumentar a frequência com que acontecem.

b) A simplificação de processos.
   - Faz algum sentido a operações feitas informaticamente todas elas geram uma vinheta com data, mesmo assim temos de carimbar os papéis com a marca dia (carimbo à moda antiga).
   - O sistema informático em tempos diferentes chega a perguntar-me a mesma coisa na execução de uma operação.

c) Um sistema informático mais ágil e simples.
   - No meu há mais de meio ano que me queixo à informática de problemas quando o abro e não conseguem soluciona-lo, nem sei se estará a afetar a minha contabilidade no âmbito das minhas remunerações e que diz a seguinte mensagem "Excedeu o nº de tentativas de atualizações, por favor contactar o seu Helpdesk!"
   - Querem que façamos muitos CTTEXPRESSO, mas quando lá entramos o sistema é lento e o cliente desespera.
   - Tudo o que é CTTexpresso (nas entregas ou despachos afeta e torna-o lento no resto do sistema informático.

d) Responsabilidade em cada uma das partes.
   - Abusando da subcontratação e de tarefeiros a prazo sem a devida formação, especialmente na categoria de Carteiros de rua, dificultam o nosso serviço.
   - A emissão dos vales para pagamento dos registos à cobrança são emitidos de forma deficiente (+ de 90% dos casos) o leitor ótico não os lê, é preciso fazer a introdução manual daqueles números todos, torna a tarefa muito demorada. Já são os postos que o fazem na sua maioria.

QUAIS OS PERIGOS E QUE FUTURO PARA OS CTT?

No âmbito das parcerias com os Postos.
I) Na Relação comercial;
Está enferma de princípios básicos contraditórios ajudando a desvirtuar os nossos ganhos e a quantidade de produtos que nos querem impor:

- "Obrigam-nos" a comprar os sacos almofadados dos CTT e só nos dão 5%, quando eu compro sacos almofadados ganho 40% e tenho melhor preço.
- Nos selos ganho 5% e tenho de os pré-comprar pagando-os no ato da compra. Nas franquias ganho 4% e não preciso de as pré-comprar, mas querem que tenhamos selos para vender e cuja situação mais caricata é não poder fazer ao cliente a fatura dos selos no sistema de faturação dos Correios.
- A situação repete-se em todos os artigos que compro aos CTT para vender ao Público.
- Não está disponível para consulta o nosso sistema de remunerações do Posto.
- Perde-se muito tempo com tarefas que nem sequer são remuneradas, a saber:
  - Receção de direitos aduaneiros;
  - Certas receções de correspondências;
  - Aceitação e devoluções de EMS com contrato;
  - Devolução dos registos não entregues, dão imenso trabalho;
  - Cobrança de recibos dos CTT;

2) Na Remuneração da Prestação de Serviços

- Existe muita opacidade na informação de como somos remunerados;
- Não existe uma equidade na relação tarefa/ganho porque algumas nem o são.
- Quando falamos aos nossos responsáveis, fogem deste assunto e rematam como se fosse um grande argumento, "... Isto é um serviço de valor acrescentado para vos trazer mais clientes à Papelaria!"
- Não consigo viver esperando que todos os clientes dos Correios comprem outros artigos na Papelaria

A REALIDADE.

- A relação entre o tempo diário que nós precisamos para executar todas as tarefas dos Correios e a remuneração que recebemos mensalmente, não chega, (cerca de metade), para pagar a remuneração e os encargos de um funcionário.
- Nunca admitirei mais um funcionário para melhorar os serviços dos Correios.
- Nunca deixarei de atender um cliente de jogo ou de Papelaria, (são estes que me sustentam), para atender um dos Correios.

A CONCLUSÃO.

- Qualquer Parceria que não seja autossustentável, está condenada no tempo.

Agostinho Silva