

REVISTA

ctt

Nº 5_JUL_AGO_20



Novo conceito
Loja CTT

05 EDITORIAL

Inovar para criar valor

06 MOMENTOS

10 BANCO CTT

Oferta Banco CTT chega ao segmento empresas

Webtalks Banco CTT: Canais digitais do Banco CTT e a sua transformação

12 + PREVENÇÃO

Tive um acidente e agora?

Passos para a construção da Segurança Rodoviária

18 CAMPANHA

Portugal chama. Por si. Por todos.

Uma Árvore pela Floresta 2020

22 CAPA

Uma oferta com entrega total

26 NEGÓCIOS

Nespresso. Go green

Precisa de ajuda?

Ligue o local ao mundo digital

34 INOVAÇÃO

Breves

FICHA TÉCNICA

Diretor Miguel Salema Garção **Diretora Executiva** Adriana Eugénio **Redação** Elsa Duarte, Lucília Prates, Rosa Seródio, Paulo Rui Teixeira e Rita Presas **Conceção Gráfica** Miguel Dantas e Samuel Trindade **Fotografia** Pedro Cruz, Pedro Jafuno e Arquivo CTT **Produção** Comunicação e Sustentabilidade **Propriedade** CTT Correios de Portugal, S.A. - Sociedade Aberta Av. D. João II, n.º 13, 1999-001 LISBOA Tel.: 210 470 300 **Pessoa coletiva n.º** 500 077 568 **PUBLICAÇÃO BIMESTRAL - DISTRIBUIÇÃO GRATUITA** A revista CTT foi escrita ao abrigo do novo Acordo Ortográfico. **Agradecimentos pela cedência de fotos** A todos os Colaboradores dos CTT que partilharam fotos.

36 FILATELIA

Centenário de Amália Rodrigues
Mais uma dupla de heróis para a Filatelia

40 SOU CTT

Sempre a pensar em si

42 ZOOM IN

SC B2B Pós-Venda Empresarial

46 À CONVERSA COM...

António Pinto

50 SUSTENTABILIDADE

Gestos para a Biodiversidade

54 SAÚDE

Conselhos úteis para o sucesso do aleitamento materno

56 EM FORMA

Trilhos de Portugal

58 LOJA CTT

Loja Online CTT

60 NUTRIÇÃO

Dieta Mediterrânica saúde à mesa

62 SUGESTÕES

Em Portugal podemos sempre fazer férias

64 OLHA EU AQUI

67 PASSATEMPOS

Chegamos a toda a Europa

A nossa entrega é total

Expresso Internacional

- ✓ Envio até 30 kg para mais de 200 destinos.
- ✓ Entrega de 1 a 2 dias úteis, nos principais destinos europeus.
- ✓ Acompanhamento do percurso do envio.
- ✓ Seguro incluído até 10 €/kg em caso de perda ou dano.
- ✓ Seguro extra até 12.500€.



CTT/CTT Expresso Internacional / 2020-07/10

ctt.pt

Linha CTT 21 047 16 16
Dias úteis das 8h30 às 19h30



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



Empresa CTT
CTT Empresas

ctt



Miguel Salema Garção
Diretor de Comunicação e Sustentabilidade

A Revista CTT deixará de ser impressa em papel e passará apenas a ser publicada online. Ficará alojada na Intranet CTT e oferecerá mais conteúdos e vídeos, promovendo novas formas de interação

INOVAR PARA CRIAR VALOR

No ano em que a nossa vida e a das empresas sofre uma mudança abrupta e imprevista, trazendo a urgência de adaptação a novas realidades e desenvolvimento de soluções para que o mundo continue a funcionar, a nossa empresa depressa lançou várias inovações que visam contribuir para o seu crescimento e sustentabilidade. No ano em que celebramos 500 anos de atividade de Correio em Portugal, um percurso marcado pela capacidade inventiva para vencer os desafios de cada tempo, torna-se inadiável alterar processos internos para fazer face às exigências do atual contexto. No entanto, vamos continuar a promover uma cultura de pessoas assente no reconhecimento e importância de todos os que trabalham nesta empresa. Uma dessas alterações prende-se com a Revista CTT. A partir desta edição, inclusive, a revista de todos nós deixará de ser impressa em papel e passará apenas a ser publicada online. Ficará alojada na Intranet CTT e oferecerá mais conteúdos e vídeos, para ir ao encontro dos gostos dos nossos leitores e, assim, antecipar novas formas de interação. Como empresa inovadora que somos, acabámos de inaugurar na Loja de Lamações, em Braga, um novo conceito de Loja CTT. Sob o mote: “Das encomendas a uma nova loja com tudo o que precisa”, o objetivo é Ligar Pessoas e Empresas com Entrega Total. Queremos reforçar a relação com clientes, particulares e empresas, e alargar a diversidade da oferta de serviços que podem ser experimentados. Disponibilizamos, ainda, uma zona automática aberta 24 horas por dia, uma das principais novidades. Entre na nova Loja CTT pelas páginas desta edição! Inovação foi o que não faltou no 1º

webinar “Local Digital” dirigido a entidades municipais. No evento, em formato digital, debatemos o impacto do digital nas estruturas e dinâmicas locais para dinamizar a economia de cada região e apresentámos as nossas soluções inovadoras que respondem às diferentes necessidades dos clientes na sua transição para o digital. Nesta revista descubra, também, duas novas rubricas. A Zoom In, que lhe dá a conhecer as funções das várias áreas dos CTT. Começamos com o Pós-venda Empresarial da direção de Suporte Comercial B2B, uma área em que, diariamente, em articulação com as equipas de vendas e operacionais, vários colaboradores fazem a diferença na perceção que os clientes empresariais têm da qualidade do nosso serviço. Já António Pinto inaugura a rubrica “À conversa com...”, falando-nos sobre o lançamento do seu primeiro livro “Jamais Desistirei de Ti” e partilhando o percurso de 25 anos nos CTT, bem como os sonhos que pretende ainda concretizar. Para melhorar os serviços de apoio ao cliente, simplificámos os canais de entrada de pedidos de informação, facilitando o contacto e estimulando os serviços *self-care* disponibilizados nos nossos canais digitais. Uma reorganização que privilegia a marca CTT como canal único de comunicação. A edição de 2020 do projeto “Uma Árvore pela Floresta” já está em marcha e o destaque vai para o freixo comum. Este ano, esperamos chegar às 100 mil árvores plantadas. Compre o seu kit numa Loja CTT ou em ctt.pt e contribua para a reflorestação do nosso país.

“PEDRAS DE **PODER**” NO 1º TRIMESTRE

As equipas comerciais demonstraram o seu poder e atingiram os objetivos traçados, numa dinâmica inovadora



Loja CTT Vinhais



Loja CTT Rio Tinto



Loja CTT Monção



Loja CTT Garcia de Horta



Loja CTT Freixeiro



Loja CTT Barcelos

Durante o primeiro trimestre de 2020, a dinâmica comercial implementada na Rede de Retalho, apelidada de “Pedras de Poder”, visou quatro metas: Correio Verde (conveniência), Dívida Pública (segurança e poupança), Expresso (entrega rápida) e Retalho (foco). A designação da ação pretendeu valorizar as valências do portefólio CTT e a força da equipa de vendas, como se de um jogo se tratasse. Por cada meta atingida, as equipas receberiam uma pedra de poder.

Assim, as 9 lojas que atingiram as metas e são agora detentoras das quatro pedras de poder, receberam o respetivo diploma. São elas: Constância, Marrazes, Barcelos, Freixeiro, Garcia de Horta (Porto), Monção, Vinhais, Bonfim (Setúbal). Parabéns aos vencedores!

ELSA DUARTE



Loja CTT Bonfim



Loja CTT Marrazes



Loja CTT Constância

MERCADO DO LIVRO CTT

A Loja CTT de Valença destacou-se durante o “Mercado do Livro”, com um volume de vendas verdadeiramente impressionante. Seguiram-se Lajes do Pico e Murça

A campanha “Mercado do Livro” esteve nas Lojas CTT, entre 22 de junho e 7 de julho, para promover a leitura das edições filatélicas e dos livros de terceiros comercializados na rede. A Loja CTT de Valença destacou-se com um volume de vendas de 2774€, seguida da Loja CTT Lajes do Pico, que chegou aos 1716€, e da Loja CTT de Murça, que conseguiu 480€. Durante esta campanha, entre os títulos mais vendidos estiveram, por exemplo, as edições CTT “Festas e Romarias, Lugares de Fé” e “Museus Centenários de Portugal”. “Margarida Espantada”, de Rodrigo Guedes de Carvalho, e “Amália, Ditadura e Revolução”, de Miguel Carvalho, também ficaram entre os preferidos dos clientes.

Jorge Palhares, Gerente da Loja CTT de Valença, revela que a sua loja apostou na venda do livro “Festas e Romarias, Lugares de Fé”, uma vez que Valença faz parte da publicação. Assim, a equipa contactou os clientes e os organismos locais, de carácter cultural e ligados à Igreja, e os resultados não se fizeram esperar. «A nossa ambição era ultrapassar as vendas da última ação e por isso autopropuzemo-nos a marca de 70 livros. Confirmada uma encomenda, continuámos a trabalhar para os 70 de objetivo! A colaboradora Anabela, por ser de Ganfei, deslocou-se por essa freguesia e angariou também uma quantidade importante de vendas! E assim foi, sempre com o foco na divulgação deste livro».

O responsável realça a importância e o valor das obras filatélicas. «A Filatelia merece todo o nosso empenho



Loja CTT Valença



Loja CTT Murça



Loja CTT Lajes do Pico

na sua divulgação e promoção junto dos nossos clientes. Muitas vezes os pequenos pormenores tornam-se importantes e o facto de identificarmos as pessoas presentes nas fotos do livro, contribuiu muito para o sucesso desta ação».

«No ano de celebração dos 500 anos CTT, a Filatelia é para celebrar!»,

conclui Jorge Palhares.

Parabéns às lojas do top 5. Todos os colaboradores vão receber um exemplar do livro “Festas e Romarias, Lugares de Fé”!

ELSA DUARTE

Selos e postais personalizados IDEAIS PARA AS **DATAS** FESTIVAS

Em julho, para celebrar o Dia dos Avós, no dia 26, e o Dia da Amizade, a 30, os CTT lançaram uma campanha para promover o meuselo e o meupostal. Estes produtos, que permitem personalizar selos e postais com fotografias, assumiram especial destaque para assinalar as referidas datas. Não só para estas, mas para todas as celebrações, o meuselo e o meupostal permitem expressar sentimentos e imortalizar momentos. Vá a ctt.pt e personalize os seus selos e postais com imagens, fotografias, texto ou logotipos. Para mais informações contacte gestao.produtos.retalho@ctt.pt ou vá a ctt.pt. **ED**



DÊ A CARA PELOS 500 ANOS DO **CORREIO** EM PORTUGAL

Vamos celebrar os 500 Anos do Correio em Portugal e, para assinalar esse feito, muitas são as iniciativas programadas. Temos prevista a realização de exposições alusivas à efeméride e uma delas será dedicada ao capital humano dos CTT. Queremos construir um mural com o rosto de todos aqueles e aquelas que, diariamente, trabalham e trabalharam para que esta história não tenha fim.

Contamos consigo para fazer parte deste mural. Assim convidamo-lo/a a enviar um e-mail, até ao dia 15 de setembro, para douacara@ctt.pt com:

- O seu nome e número de colaborador;
- A sua fotografia de rosto com boa resolução (cerca de 1,5 Mb);
- A declaração de consentimento de utilização da sua imagem devidamente assinada, disponível na Intranet CTT;
- Caso tenha alguma dúvida, também poderemos esclarecê-lo/a através do e-mail douacara@ctt.pt.

A fotografia que nos enviar será ajustada para os fins gráficos que forem considerados necessários para que este mural seja uma peça única, mas com as imagens de todos nós. As imagens do mural não serão identificadas com nomes dos protagonistas, somente os rostos.

Além da exposição, o mural poderá ser replicado nos meios



de comunicação interna e externa dos CTT, como é o caso da CTT TV, Revista CTT, Intranet CTT, Redes Sociais dos CTT, e ser ainda divulgado através de reportagens nos meios de comunicação social.

Nós vamos dar a cara. E você?

POSTIT VENCE D/CODE CHALLENGE



No âmbito da nossa política de inovação e ligação ao ecossistema empreendedor nacional, associámo-nos à TAIKAI, a plataforma de inovação aberta que apoia organizações na componente de inovação, para lançarmos o D|Code Challenge. Trata-se de um desafio dirigido a startups, empresas e programadores com o objetivo de encontrarmos uma solução tecnológica que apoie o tratamento de correio. O desafio consiste no desenvolvimento de uma aplicação móvel que consiga ler o código unívoco, impresso nas cartas pelas máquinas de divisão, através da câmara do telemóvel ou de outro dispositivo móvel. A aplicação deverá ser capaz de identificar e mostrar toda a informação disponível no código do objeto, permitindo, desta forma, o controlo da qualidade de serviço em toda a rede postal. A iniciativa esteve aberta na plataforma da TAIKAI, durante

julho, a todas as pessoas maiores de idade, com equipas de um máximo de cinco elementos, assim como a empresas, startups, universidades e outras organizações. Os projetos tiveram de ser submetidos até 31 de agosto, ocorrendo a seleção e anúncio do projeto vencedor na primeira semana de setembro. No fecho desta edição chegou-nos a notícia de que, dos mais de 80 participantes que responderam ao desafio, a Post it foi a vencedora. A equipa desenvolveu uma solução que permite interpretar, em diferentes condições de iluminação e, em menos de 3 segundos, toda a informação relativa ao identificador fluorescente de uma carta, apenas com o acesso a um smartphone, sem necessidade de uma ligação à internet ou processamento exterior. Além do prémio de 8.000€, o grupo de programadores irá ver a sua aplicação implementada nas nossas operações. RS

KEEP ME POSTED ASSINALA DIA MUNDIAL DA POPULAÇÃO

O Dia Mundial da População é celebrado anualmente, desde 1989, a 11 de julho, com o objetivo de alertar para as questões do planeamento e desenvolvimento populacional, uma vez que parte significativa da humanidade ainda não tem acesso a recursos e serviços básicos. Portugal encontra-se entre os países mais envelhecidos e com graves fragilidades demográficas, ocupando em 2019 o terceiro lugar a nível europeu. Assim, é importante refletirmos sobre o facto de que determinados serviços continuam a não estar disponíveis para todos e, muito menos ainda, para os mais vulneráveis. Com a campanha Keep Me Posted Portugal, queremos alertar o cidadão para o seu direito à escolha, a ser ouvido e à forma como quer receber a informação, porque pode e deve ter direito a escolher. A confirmá-lo, os resultados de um inquérito recente: 48% dos consumidores portugueses ainda preferem receber



documentos em formato físico. Por isso, no Dia Mundial da População, o Keep Me Posted convidou todos os que valorizam a livre escolha do cidadão a juntar-se à campanha. Vá a www.keeppostedportugal.pt e apoie, também, este movimento inclusivo! RS

OFERTA *BANCO CTT* CHEGA AO SEGMENTO EMPRESAS



Negócios
banco **ctt**

O Banco CTT surgiu no mercado há pouco mais de 4 anos com uma oferta de produtos financeiros simples, inovadora e atrativa para as diferentes etapas de vida e do dia a dia da população portuguesa.

Com o natural crescimento e desenvolvimento do Banco e com vista a alargar e diversificar a nossa atividade, entramos agora no segmento empresarial com soluções de Factoring, dirigidas ao segmento de micro e pequenas empresas. Esta oferta chega ao mercado precisamente numa altura em que se vive um contexto económico desafiante e de incerteza, conjugado com problemas de liquidez e de tesouraria com que muitas empresas se deparam. Como operação de antecipação de receitas o factoring permite gerir de forma mais eficiente as vendas a crédito e amplos prazos de recebimento, garantindo às empresas uma melhor gestão de tesouraria e liquidez. Para disponibilizar a solução de Factoring, o Banco tem como parceiro o BNP Paribas Factor uma entidade de referência especialista em factoring e créditos comerciais, com 33 anos de experiência em Portugal, que oferece uma oferta flexível e completa de

soluções de factoring, processos e operativas, garantindo competitividade, eficiência e qualidade de serviço aos clientes empresariais. O Banco CTT trabalhará como plataforma de distribuição em Portugal com foco em pequenas e médias empresas, e por isso fortemente complementar à

atuação do parceiro que está focado nas grandes empresas. Para o arranque deste novo segmento de negócio foi fundamental o contributo das várias áreas do Banco, cujo empenho e dedicação das equipas nos permitiu alcançar mais um passo no crescimento do Banco CTT.



Edgar Lopes, Filipa Serrano, Teresa Pamplona, Hugo Marinho, Nuno Moreira, Tiago Marques e Alberto Fernandes

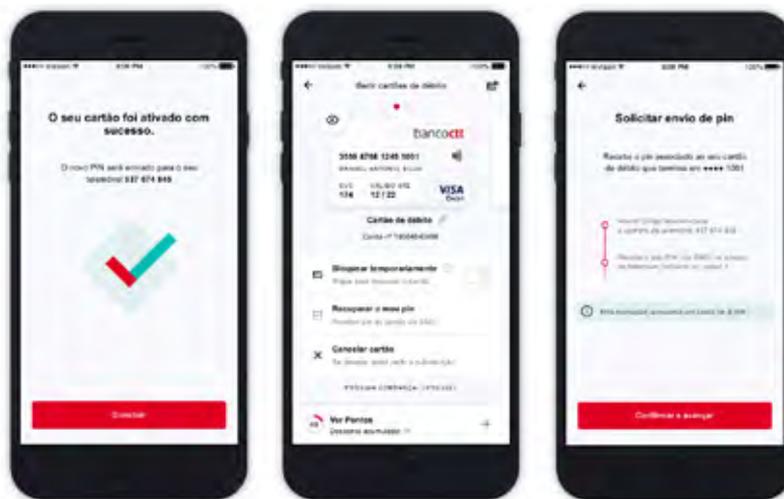
WEBTALKS BANCO CTT: CANAIS DIGITAIS DO BANCO CTT E A SUA TRANSFORMAÇÃO

Num contexto cujas restrições não nos permitem estar todos juntos no local de trabalho o Banco CTT lançou internamente as Webtalks Banco CTT

É uma iniciativa através da qual procuramos dar a conhecer e partilhar projetos que se estão a desenvolver e implementar nas empresas do Grupo Banco CTT para que todos estejamos a par dos mesmos, contribuindo também para manter a proximidade entre equipas e colaboradores.

Para apresentar estes projetos, escolhemos um formato de vídeo com conversas informais e “sem bla, blá, blá”, protagonizadas por colegas ou convidados externos que nos vão apresentar detalhes e desenvolvimentos de projetos e iniciativas que estão a acontecer. A primeira Webtalk teve como tema “Canais Digitais do Banco CTT e a sua transformação”, em que o Rodrigo Barros Horta, da Direção de Canais e Qualidade apresentou as novidades e progressos que brevemente serão disponibilizados nos canais, numa entrevista conduzida pela Cátia Simões, Assessora de Imprensa do Grupo CTT. Nesta conversa ficamos a conhecer a grande ambição do Banco em termos de oferta dos canais digitais e o caminho que se está a traçar para lá chegar, cujo processo envolveu essencialmente 3 iniciativas:

- Definição de um roadmap evolutivo com base num trabalho de análise das referências no mercado internacional e nacional, e consulta aos clientes para perceber quais eram as suas necessidades e “dores” na utilização dos canais digitais;
- Criação de uma nova identidade visual para os canais do Banco, baseada nas referências de design que existem no mercado e na marca Banco CTT e CTT, cujo look & feel e experiência reflatam



- os valores do Banco: transparência, modernidade e simplicidade;
- Conceptualização de um ecossistema Digital que seja reativo ao perfil dos nossos clientes e às suas ações na oferta digital do Banco, ou seja, através da implementação de uma nova arquitetura técnica pretendemos ajustar a experiência digital ao perfil de cada cliente.

Em resumo, todo o processo de transformação que se está a preparar nos canais digitais prossegue no sentido de oferecer uma experiência cada vez mais customizada e reativa às necessidades dos clientes e visa colocar o Banco como um parceiro na gestão da vida financeira dos nossos clientes. Fique atento pois as primeiras novidades arrancam já em setembro.



Cátia Simões e Rodrigo Horta

TIVE UM ACIDENTE E AGORA?

Nem sempre podemos evitar um acidente. Quando tal nos acontece, é extremamente importante manter a calma, desligar o motor do veículo, ligar os quatro piscas e, se possível, sair do mesmo



É, também, imperativo sinalizarmos o local, isto é, vestirmos o colete retrorrefletor e colocarmos o triângulo de sinalização, sempre que possível, no mínimo a 30 metros do local do acidente e de forma a ser visível a, pelo menos, 100 metros.

Se o acidente ocorrer numa autoestrada, os cuidados devem ser redobrados. Após assegurarmos a nossa segurança e sinalizarmos o local, devemos verificar a existência de vítimas resultantes do sinistro e, em caso afirmativo, ligar imediatamente para o 112 – número europeu de emergência.

É muito importante não tentarmos retirar as vítimas de dentro das viaturas até à chegada dos serviços emergência, para que o processo seja efetuado com toda a segurança. Se se tratar de um motociclista, nunca devemos movimentar o seu corpo ou retirar o capacete. Para socorrer as vítimas devemos efetuar apenas as intervenções para as quais estejamos habilitados!

Se da ocorrência resultarem “somente” danos materiais, os procedimentos são similares. Após desligar o motor da viatura e deslocar-se para fora do mesmo, deve verificar a ocorrência de risco de incêndio ou o derrame de líquidos, tais como óleo ou combustível. Nestes casos, a polícia deve ser avisada para registo da ocorrência e dos factos.

E depois? O que devo fazer?

Os passos seguintes estão relacionados com as questões do seguro automóvel. Sempre que possível devemos preencher a Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA), ficando um exemplar para cada um dos envolvidos, para ser entregue aos

respetivos seguradores.

No local devemos recolher os elementos de identificação dos condutores, veículos, proprietários e seguros (nome do segurador e o número da apólice), local do acidente e posicionamento de cada interveniente.

Se houver testemunhas, estas devem ser identificadas, bem como efetuar a recolha da morada e o telefone. Se possível, devemos fotografar o local do acidente, os veículos e os danos. No caso de impossibilidade da assinatura da declaração amigável por parte de terceiro ou sempre que haja danos pessoais, devemos solicitar a presença das autoridades. O mesmo ocorre no caso de qualquer um dos sinistrados

não ter seguro automóvel válido ou no caso de o acidente ter sido provocado pelo mau estado ou anomalias da via. Enquanto condutores, devemos, se possível, obter provas fotográficas do mau estado da via para depois apresentarmos queixa nos locais devidos.

Precisamos ter em atenção que o preenchimento desta declaração não implica o assumir da culpa, mas temos de obrigatoriamente a assinar enquanto condutores envolvidos. Se necessário, devemos ainda solicitar o reboque da viatura CTT e entregarmos a DAAA. No Manual de Utilização de Viaturas CTT está disponível mais informação.

O que faço quando a conduzir ouço uma sirene?

Quando a conduzir, ouvimos uma sirene, quer seja da polícia, dos bombeiros, da proteção civil ou de qualquer órgão de socorro, devemos de imediato reduzir a velocidade e identificar o sentido de onde vem o veículo. No caso dos bombeiros, chamados para atendimento de uma urgência, a viatura tem prioridade de passagem e livre estacionamento. Nunca devemos entrar em pânico se ouvirmos a sirene de um veículo em marcha de emergência. Devemos olhar em volta e perceber para onde poderemos desviar o carro e assim abriremos caminho ao veículo que circula com a sirene ligada.

Devemos observar pelos espelhos. Como a maioria das pessoas tem como reação imediata sair do caminho o mais rápido possível, devemos primeiro olhar pelos espelhos retrovisores, tendo atenção ao ângulo morto, para analisarmos os carros ou as pessoas à nossa volta. Com esta manobra não devemos colocar ninguém em perigo. Devemos reduzir a velocidade de forma

DEVEMOS SEMPRE LEMBRAR-NOS: PARA LÁ DE SER OBRIGATÓRIO, É NOSSO DEVER FACILITAR O SOCORRO!



gradual e não brusca, pois podemos provocar um acidente com os veículos que circulam atrás.

Se o veículo em serviço de urgência vier da retaguarda, devemos tentar estacionar ou passar para a faixa da direita, para que a viatura de socorro possa passar pela esquerda.

Se estivermos numa via congestionada, devemos também encostar-nos o mais possível à direita, ocupando se necessário a berma, exceto:

- Nas vias públicas onde existam corredores de circulação.

- Nas autoestradas e vias reservadas a automóveis e motociclos, nas quais os condutores devem deixar livre a berma.

Se infringirmos estas normas, podemos ser sancionados com coima de €120 a €600.

Prevenção



PASSOS PARA A *CONSTRUÇÃO* DA SEGURANÇA RODOVIÁRIA



A Europa é uma das duas únicas regiões que reduziu a sinistralidade rodoviária. Contudo, esta melhoria não foi suficiente para atingir a meta global de reduzir para metade as mortes na estrada até 2020. Diariamente, morrem nas estradas europeias mais de 221 pessoas!

ALGUNS NÚMEROS

- No final de cada ano, mais de **80 mil vidas** são tragicamente perdidas nas estradas europeias.
- Os acidentes de viação constituem a principal causa de morte de crianças entre os **5 e 14 anos** e a segunda principal **causa de morte** de jovens adultos entre os **15 e os 29 anos** (24%).
- A taxa de mortalidade de sinistralidade rodoviária dos idosos com **70 anos** ou mais é de **15%**.
- Quatro em **10 mortes** na estrada são **peões, ciclistas ou motociclistas**.

Estes são apenas alguns dos números, retirados do Relatório da Organização Mundial de Saúde (OMS), o European Regional Status Report on Road Safety 2019, que, pela sua gravidade, exigem de todos nós e das entidades competentes uma atenção redobrada e urgente. As vítimas, cujas vidas são subitamente interrompidas, são filhos, pais, parceiros ou amigos de alguém. Os acidentes de trânsito são previsíveis e, portanto, evitáveis, pelo que todas essas mortes são desnecessárias. Os sinistros rodoviários causam, igualmente, um grande número de lesões, deficiências graves, com impactos devastadores na vida das pessoas e com altos encargos e custos para os sistemas de cuidados de saúde e a sociedade.

As mortes na estrada são apenas a ponta de um grande iceberg

A Associação Europeia de Prevenção de Lesões e Promoção da Segurança (EuroSafe) estima que, anualmente entre 2012 e 2014, mais de três milhões de pessoas na UE ficaram feridas em acidentes de viação.

Ou seja, por cada pessoa que morreu na estrada, neste período, 20 pessoas (mais de 600 mil casos por ano) foram hospitalizadas e outras 89 (mais de 2,7 milhões de casos por ano) foram tratadas em regime de ambulatório. Os progressos realizados na segurança rodoviária nos países da UE demonstraram que mais de 30 mil mortes nas estradas foram evitadas

entre 2011 e 2017. Se tivessem sido atingidos os objetivos definidos para 2020, cerca de 20 mil vidas poderiam também ter sido salvas.

A promulgação e aplicação de leis abrangentes é uma maneira importante de melhorar o comportamento na estrada, constituindo-se como uma componente crítica para aumentar a segurança. Existe uma forte evidência de que as leis relativas aos principais fatores de risco (excesso de velocidade, conduzir alcoolizado e não usar capacetes, cintos de segurança e sistemas de retenção para crianças) contribuem para reduzir as

mortes e lesões no trânsito.

A prevenção de lesões no trânsito também deve ser reconhecida como uma prioridade para o desenvolvimento económico e redução da pobreza, por causa do seu maior impacto sobre as pessoas economicamente ativas e o envelhecimento crescente da população. A redução do número de mortes na estrada para metade é um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas para 2030, juntamente com as 12 Metas Globais de desempenho para a segurança rodoviária.



A OMS RECOMENDA



Unsplash, Jacek Dilag

Velocidade

Reduzir os limites de velocidade urbana é essencial para proteger e salvar vidas de peões e ciclistas. A probabilidade de um acidente aumenta exponencialmente à medida que a velocidade aumenta.

Apesar do perigo da velocidade excessiva, esta situação é generalizada. Um estudo da OCDE mostrou que 80% dos condutores admitem conduzir acima dos limites legais de velocidade.

- Por cada 1% de aumento da velocidade média, há um aumento de 4% no risco de acidentes fatais e um aumento de 3% no risco de acidentes graves.



Unsplash, Kari Angel

Álcool

Limite de concentração de álcool para:

- População em geral que não exceda 0,05 g / dl.
- Condutores jovens que não excedam 0,02 g / dl.



Capacetes para motociclos

- Condutores e passageiros.
- Todos os tipos de estradas e motorização.
- Capacetes devem ser fixos.



Cintos de segurança

- Ocupantes dos bancos da frente e de trás.
- Sistemas de retenção obrigatórios para crianças até 10 anos de idade ou 135 cm de altura.

Condução sob influência de drogas

Existe o reconhecimento do aumento do problema de condução sob a influência de drogas, especialmente se combinadas com álcool.

- Há necessidade de contrariar esta tendência.



Unsplash, Marlon Lara

Distração na condução

Estar distraído aumenta significativamente o risco de acidente. O uso do telemóvel é uma das principais causas de distração na condução.

- Falar ao telefone durante a condução aumenta o risco de acidente em quatro vezes.
- O risco é aumentado cerca de 23 vezes quando se enviam mensagens de texto.



Normas de segurança para veículos

As normas de segurança para veículos são um pilar importante da década de Ação para a Segurança Rodoviária. Os fabricantes de automóveis têm de cumprir as normas de segurança aprovadas que reduzam a probabilidade de acidentes, protejam os ocupantes contra danos, em caso de acidente, e minimizem danos a outros utentes da estrada, como peões.

- Existem padrões para impacto frontal, impacto lateral, controle eletrónico de estabilidade, proteção de peões, cintos de segurança, fixações dos cintos de segurança, sistemas de retenção para crianças e travagem anti bloqueio.



Estradas e mobilidade mais seguras

A infraestrutura viária mais segura é outro objetivo importante da Década de Ação de Segurança Viária e está fortemente ligada a fatores fatais e graves. O objetivo é criar um ambiente rodoviário seguro, em vez de apenas colocar a principal responsabilidade pela segurança nos utilizadores da estrada.

- Avaliações de segurança rodoviária e classificações por estrelas podem ajudar a identificar deficiências na infraestrutura rodoviária. Avaliações devem ser realizadas para estradas novas e existentes.

Política nacional para melhoria da segurança rodoviária

A maioria dos países da Europa possui estratégias nacionais desenvolvidas para melhorar a segurança rodoviária. Estratégias ou planos nacionais de segurança rodoviária requerem ações combinadas de muitos setores.

- As metas nacionais de segurança rodoviária são uma ferramenta valiosa para garantir a implementação de estratégias nacionais de segurança rodoviária.

Resposta pós colisão: Cuidados e tratamento de lesões

Muitos países precisam de melhorar os seus serviços de emergência.

- Serviços de emergência eficientes e de alta qualidade podem melhorar os resultados e sobrevivência após um acidente.
- Algumas das disparidades na taxa de mortalidade nos países europeus podem ser atribuídas a melhor qualidade pós-acidente, atendimento de emergência e resposta em alguns países.

+ Prevenção

PORTUGAL CHAMA *POR SI.* POR TODOS.

Porque é fundamental proteger as florestas e evitar comportamentos de risco, aliámo-nos, uma vez mais, à divulgação da campanha “Portugal Chama”

Somos novamente parceiros do governo português no “Portugal Chama”, a campanha de sensibilização e prevenção de incêndios em território nacional. A maioria dos fogos rurais tem origem em comportamentos de risco ou negligência, que podem ser evitados. Esta ação dá a conhecer os comportamentos a evitar e os cuidados a ter.

Os CTT fazem parte de um grupo de 25 empresas que estão comprometidas com esta causa e divulgarão, junto dos seus colaboradores e clientes, um conjunto de conteúdos que alertam para a necessidade de evitar comportamentos de risco e contribuem para travar as ignições causadoras de incêndios.

Os conteúdos são divulgados nas Redes Sociais dos CTT, na CTT TV e na Rede de Lojas, entre julho e outubro.

Em destaque estão temas como a realização de queimas ou queimadas, que estão proibidas e cuja realização está dependente de autorização, ou comportamentos de risco como a realização de fogueiras, lançamento de foguetes ou utilização de determinadas máquinas, bem como a necessidade de limpeza dos terrenos. Pode consultar todas as informações relativas a estes temas em portugalchama.pt. Fique atento e, em caso de suspeita de perigo ou emergência, ligue 112.

Pela floresta
Pela terra
E por quem vive delas

Por quem limpa
Quem alerta
E quem se distrai

Por quem combate
Quem não desiste
E quem já tinha desistido

Por quem pensa que não é consigo
Quem já acha normal
E quem nunca achará

Pelos que já cá estão
E pelos que vêm a seguir

Portugal Chama. Por si. Por todos.

PORTUGAL CHAMA:

**ESTAS FÉRIAS
NÃO BRINQUES
COM O FOGO.**



EM ATIVIDADES DE NATUREZA
INFORMA-TE DO RISCO
DE INCÊNDIO.



ACAMPA SÓ NOS
LOCAIS PERMITIDOS.



MIL CUIDADOS COM FOGUEIRAS
E GRELHADORES.
SÓ EM LOCAIS PREPARADOS!



SE FIZERES FÉRIAS
DE AUTOCARAVANA VERIFICA SE HÁ
EXTINTOR E SE ESTÁ ESTACIONADA
NUM SÍTIO PERMITIDO.



ONDE QUER QUE ESTEJAS
CUMPRE AS MEDIDAS DE
SEGURANÇA DO LOCAL.

SE VIRES ALGUÉM A FURAR AS REGRAS, AVISA-O.
SE VIRES ALGUM PERIGO AVISA UM ADULTO OU LIGA 112.

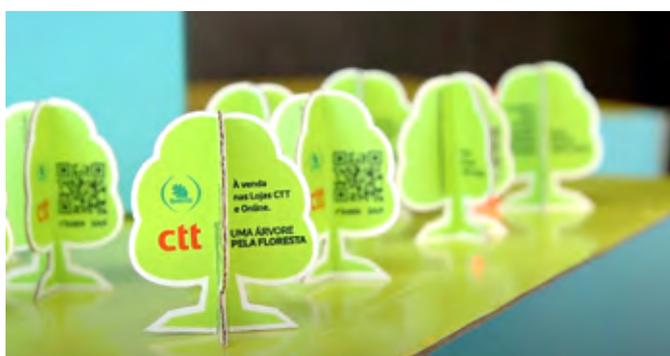


UMA ÁRVORE PELA FLORESTA

Os kits da campanha de reflorestação “Uma Árvore pela Floresta 2020” já estão à venda e, este ano, é o freixo nacional que está em destaque. Acreditamos que o marco das 100 mil árvores plantadas será atingido brevemente. Compre o seu kit em ctt.pt ou nas Lojas CTT



João Bento, Presidente Executivo dos CTT



Paula Nunes da Silva, Presidente da Quercus

A sétima edição do projeto “Uma Árvore pela Floresta” já está a decorrer. O lançamento teve lugar no edifício CTT, no dia 30 de julho, na presença de João Bento, Presidente Executivo dos CTT, e de Paula Nunes da Silva, Presidente da Quercus.

Este é o sétimo ano consecutivo que nos associamos à Quercus nesta iniciativa, que permite a todas as pessoas participar ativamente na plantação de espécies autóctones em Áreas Protegidas e Zonas Classificadas do nosso país, em particular nas zonas mais afetadas pelos incêndios.

Na edição de 2020 está à venda um novo kit, o *Fraxinus angustifolia* ou freixo-nacional, que pode ser adquirido por 3,50 euros, até 31 de dezembro, em 300 Lojas CTT dispersas por todo o país, e também na Loja Online, com portes grátis, em www.ctt.pt.

Os kits vendidos serão convertidos em árvores e arbustos de espécies autóctones, como o freixo, o sobreiro, a azinheira, o medronheiro ou o castanheiro, entre muitas outras, que serão plantadas em Áreas Protegidas e Zonas Classificadas na primavera de 2021, com a participação ativa de todos

«ESTE ANO, COM ELEVADÍSSIMA PROBABILIDADE, PLANTAREMOS A NOSSA CENTÉSIMA MILÉSIMA ÁRVORE».
JOÃO BENTO

os voluntários/as que se inscreverem no website ou através do email voluntarios@quercus.pt. João Bento, Presidente Executivo dos CTT, recorda a importância deste projeto. «Uma Árvore pela Floresta é um projeto de grande importância para os CTT, porque simboliza o nosso compromisso com as questões ambientais e com a sustentabilidade, com as alterações climáticas e biodiversidade. Estas são áreas de eleição para a empresa e que por isso merecem a nossa preocupação e investimento».

«Já vamos na sétima edição. Tem sido uma campanha de sucesso. Todos os anos temos aumentado, sendo que o ano após 2017, que foi o ano dos grandes fogos, houve um grande interesse da população em ajudar. Já plantámos, desde o início, cerca de 97 mil árvores», acrescenta Paula Nunes da Silva.

«Este ano, com elevadíssima probabilidade, plantaremos a nossa centésima milésima árvore e, portanto, nada melhor do que celebrar os nossos 500 anos fazendo alguma coisa pelos portugueses e pela floresta», conclui o Presidente Executivo dos CTT. Porque uma árvore vale muito, participe. Compre o seu kit nas Lojas CTT ou em ctt.pt.

ELSA DUARTE

UMA OFERTA COM ENTREGA TOTAL



**“Das encomendas a uma nova loja com tudo o que precisa”
é o mote do novo conceito de Loja CTT.**

No dia 7 de setembro, pelas 18h00, inaugurámos o novo conceito de Loja CTT, em Lamações, no distrito de Braga, baseado numa abordagem inovadora na relação com os clientes e na própria presença física dos CTT.

A inauguração contou com a presença do Arcebispo Primaz de Braga, D. Jorge Ferreira da Costa Ortiga, do Presidente da Câmara Municipal de Braga, Ricardo Rio, da Presidente da Junta de Freguesia de Lamações, Goreti Machado, além

da Comissão Executiva dos CTT, bem como de outras entidades locais.

Os Colaboradores foram também convidados a assistir ao evento, através do link divulgado pela comunicação interna de um Somos CTT, e que permitia assistir em direto à inauguração. Cerca de 300 colaboradores marcaram presença online, onde puderam ver, em primeira mão, através dos seus computadores ou telemóveis, a nova Loja CTT.



Um novo ambiente, mais relacional através das cores e dos materiais utilizados

Destacamos a maior diversidade de oferta que hoje podemos encontrar nas Lojas CTT.

Com iluminação mais controlada e direcionada, damos maior destaque aos produtos em exposição.

Distribuídos pela loja, existem agora novas gôndolas e suportes de parede categorizadas pelo novo cabaz de produto. Neste espaço há também zonas dedicadas à presença de parceiros.



Uma Zona 24H e um Embaixador CTT, que recebe os clientes

O acesso à Loja é feito através da Zona 24H, self-service, que promove a digitalização e onde é possível o cliente realizar um conjunto de ações de forma autónoma.

O cliente pode receber encomendas, através de Cacifos 24H, disponíveis a qualquer hora, nesta zona dedicada.

No espaço self-service pode adquirir material postal, disponível numa máquina de vending com produtos de correio e de retalho, e enviar correio, através do recetáculo postal. Há também um ATM.

Embora seja uma zona inteiramente automática, temos presente um Embaixador CTT, que além de orientar o cliente neste espaço, tem como principais objetivos guiá-lo nas suas diferentes jornadas dentro desta nova Loja.



Um novo conceito de loja, onde existem espaços de cowork e de cafetaria

Mesas mais altas, presentes em zona central da Loja.

O Cliente pode beber um café ou consultar os próximos espetáculos disponíveis para venda na bilheteira.

Além disso, pode preparar uma encomenda, ler um email, carregar o telemóvel ou, simplesmente, aguardar a sua vez confortavelmente sentado, usufruindo do WI-FI gratuito.

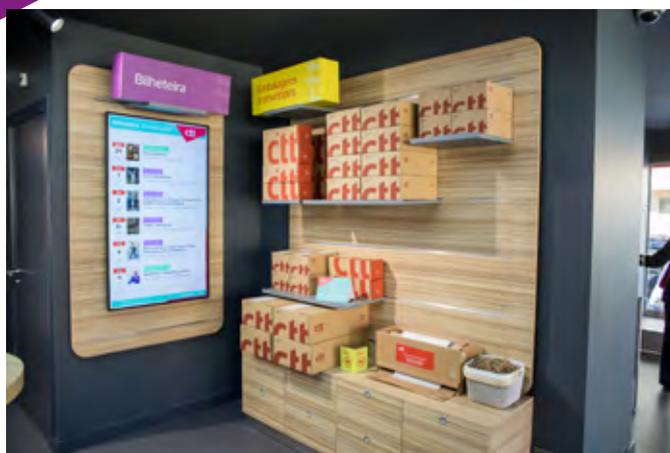


Um espaço empresarial, de aconselhamento a PME e microempresas e os novos balcões de atendimento

Um espaço empresarial, de aconselhamento a PME e microempresas, com o intuito de recomendar as propostas mais adequadas aos clientes.

Permite, ainda, fazer simulações e abordagens privadas com os clientes sobre as suas poupanças. Este espaço de atendimento é segmentado, para maior conveniência.

Os novos balcões de atendimento passam agora a promover a proximidade com o cliente.





Ricardo Rio

A primeira loja deste novo conceito foi hoje inaugurada aqui em Lameações. O que isto significa para a região?

Eu diria que é uma notícia positiva. Os CTT são uma empresa com um laço afetivo a todos os cidadãos nacionais, um serviço de proximidade por excelência, e tudo o que seja reforçar a diversidade de serviços e produtos ao dispor da população, num conceito inovador, do ponto de vista tecnológico e do ponto de vista dessa mesma gama de serviços, é algo de muito positivo. Nós ficamos muito orgulhosos que seja a cidade de Braga a primeira a acolher este conceito.

Do que já teve oportunidade de ver, o que destaca?

Eu acho que, acima de tudo, há aqui um reconhecimento que revela um conhecimento profundo daquilo que é a perceção e as ambições dos seus clientes, de que vir a um posto dos Correios é muito mais do que apenas entregar uma carta. Há serviços e produtos que podem ser adquiridos e que são complementares, que são naturalmente diversificados, que vão desde questões tecnológicas a comunicações e até ao próprio Banco dos CTT. E esta integração, num único espaço, de todos esses serviços é uma mais valia para os seus clientes.



João Bento

Inauguramos hoje a primeira loja do novo conceito de Lojas CTT. O que representa para a empresa?

Representa muito. Nós há mais de 15 anos que não revíamos o nosso conceito de presença. Há uma mensagem muito importante e que eu próprio quis enfatizar, quando cheguei, que é uma mensagem de proximidade. Isso para nós é o mais importante na nossa relação com os nossos clientes, com todo o país. O que fazemos aqui é inaugurar um conceito de loja de retalho em que a nossa oferta de correio, de encomendas, de serviços financeiros, de banco, está presente e queremos experimentar e inovar: novas formas de interação entre os nossos colaboradores e os clientes, entre os CTT e as empresas, em que temos uma forma nova de interação. Os clientes são recebidos por um *meet and greeter*, são encaminhados na loja em função das suas necessidades, têm zonas próprias de self-service. Vamos experimentar um conjunto de ferramentas novas de interação em que os clientes podem, por exemplo, iniciar a preparação de um envio de uma encomenda em casa, online, ou no trabalho, e completá-la aqui, em que podem fazer uma compra e embrulhá-la e enviá-la aqui. Temos um espaço de *lounge*, mais reservado, para a interação com as empresas. E, no fundo, é tudo isso, é uma prova da nossa preocupação em estar presentes de forma inovadora, em corresponder às novas tendências de mercado. E quisémos fazê-lo fora de Lisboa para levar ao terreno aquilo que é a nossa mensagem de querermos estar próximos. E fazendo fora de Lisboa, Braga era, digamos, um candidato óbvio. Fazemo-lo com imenso gosto, nesta cidade vibrante, e queremos fazer, também, parte da sua transformação. É um dia muito especial e representa que estamos vivos e queremos continuar a inovar, a estar presentes e a fazer parte do desenvolvimento de Portugal.



NESPRESSO GO GREEN

Em Lisboa, as encomendas dos clientes Nespresso são entregues pelos CTT, de forma ecológica



A iniciativa “Entregas Verdes” reforça a nossa parceria com a Nespresso e teve início em julho, na cidade de Lisboa.

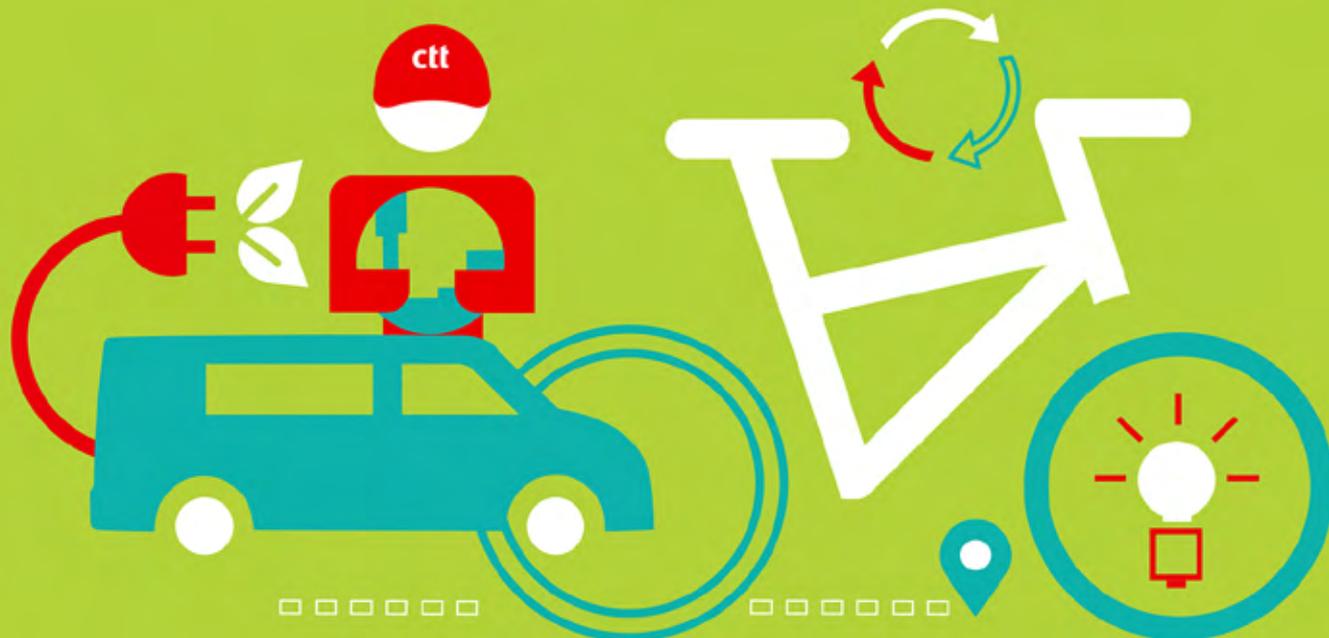
A ação permite que todas as encomendas Nespresso sejam entregues aos clientes com recurso a um veículo elétrico CTT.

Para esta distribuição são utilizados três veículos Renault Kangoo ZE33 Maxi, que irão permitir, face à versão com motorização diesel, uma poupança anual de CO² de mais de 15 toneladas por ano. Estes veículos não emitem

partículas eNOx durante a sua utilização e, ainda, como adquirimos 100% de eletricidade de origem renovável, o impacto carbónico das viaturas elétricas é nulo, contribuindo para a melhoria da qualidade do ar na cidade.

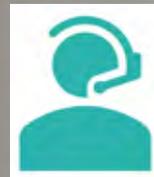
Apostada em aumentar a taxa de reciclagem no país, a Nespresso desafia os portugueses a entregar aos estafetas as cápsulas usadas que, depois de serem recicladas, podem ser transformadas em matéria prima e usadas na produção de carros,

caixilharia de janelas, bicicletas ou embalagens de alimentos. Para o efeito, a empresa substituiu o saco de separação de cápsulas por um novo, feito de material 70% reciclado. Estamos cada vez mais focados em inovar na preservação do ambiente, por isso, incluímos viaturas elétricas na nossa frota automóvel e contamos já com 325 veículos, a maior frota ecológica do país, no setor da logística
ELSA DUARTE



SÃO TRÊS VEÍCULOS
 RENAULT KANGOO ZE33 MAXI,
 QUE IRÃO PERMITIR UMA POUPANÇA
 ANUAL DE MAIS DE 15 TONELADAS
 POR ANO DE CO²





PRECISA DE AJUDA?

Para melhorar os serviços de apoio ao cliente, simplificámos os canais de entrada de pedidos de informação, facilitando o contacto e estimulando os serviços self-care disponibilizados nos nossos canais digitais

Esta reorganização dos canais de apoio ao cliente segue a estratégia de comunicação definida pela empresa, que privilegia a marca CTT como canal único de comunicação.

Assim, no dia 1 de julho foi implementada a reorganização do Canal Voz, através das seguintes alterações:

- **Criação de uma linha única por segmento de cliente para correio e expresso**

- O segmento B2C tem agora um número com prefixo 21 (210 471 616), dando cumprimento à lei 07/2020 de 10 de abril, que proíbe o uso das linhas 707 no apoio a consumidores de serviços públicos essenciais, onde se incluem os serviços postais.
- o segmento B2B tem agora um único número 707, para todos os serviços empresariais, o 707 200 115.

- **Criação de um novo nome e posicionamento do Apoio ao Cliente Payshop - 707 100 174 , chamando-se agora Apoio a Serviços de Pagamentos, com a inclusão do serviço de Portagens, que anteriormente estava junto da linha CTT**

- **Uniformização dos horários de atendimento das linhas de apoio**

Em breve, iremos avançar com a eliminação faseada do Canal E-mail, substituindo-o por um Formulário único e inteligente disponível no nosso site, em ctt.pt.

Desde o passado dia 1 de julho, estes são os canais e horários de Apoio ao Cliente dos CTT:

PARTICULARES



Serviços Correio e Expresso

NOVO

21047 16 16
Dias úteis das 8:30h às 19:30h
Preço de uma chamada para rede fixa

Estrutura da Linha de Apoio

1. Informações sobre enviar e receber Correio

1. Para enviar correio
2. Para seguir uma entrega
3. Para alterar uma entrega
4. Para desalfandegar uma encomenda
5. Para outros assuntos

2. Informações sobre soluções de poupança, seguros e transferências

1. Para Certificados de Aforro e outras soluções de poupança
2. Para seguros
3. Para vales e Western Union
4. Para outros assuntos

3. Informações sobre produtos e serviços de Filatelia

4. Informações sobre a ViaCTT a sua caixa digital

1. Para aderir ou ativar
2. Para recuperar dados de acesso
3. Para outros assuntos
4. Para voltar ao menu anterior

5. Para informações gerais e outros assuntos



Serviços de Pagamento

NOVO

Para chamadas de Portugal
707 100 174
Dias úteis das 8:30h às 19:30h
O preço máximo é de 0,10 C /minuto para chamadas originadas nas redes fixas, e 0,25 C /minuto, para chamadas originadas nas redes móveis. Acresce IVA à taxa legal em vigor

Para chamadas do estrangeiro
+351211949 182
Dias úteis das 8:30h às 19:30h
Preço de uma chamada internacional para Portugal

Estrutura da Linha de Apoio

1. Informações sobre produtos e serviços de Cobrança de Portagens
2. Informações sobre Payshop

EMPRESAS



Serviços Empresariais

NOVO

Para chamadas de Portugal
707 200 115
Dias úteis das 8:30h às 19:30h
O preço máximo é de 0,10 C /minuto para chamadas originadas nas redes fixas, e 0,25 C /minuto, para chamadas originadas nas redes móveis. Acresce IVA à taxa legal em vigor.

Para chamadas do estrangeiro
+351211949 181
Dias úteis das 8:30h às 19:30h
Preço de uma chamada internacional para Portugal

Estrutura da Linha de Apoio

1. Informações a clientes com contrato CTT

1. Para marcação de recolhas e serviços do próprio dia
2. Para seguir ou alterar uma encomenda
3. Para informação sobre novos produtos e serviços
4. Para esclarecimentos sobre faturação
5. Para outros assuntos

2. Informações a clientes sem contrato CTT

1. Para informação sobre novos produtos e serviços
2. Para seguir ou alterar uma encomenda
3. Para marcação de recolhas e serviços do próprio dia
4. Para outros assuntos

OS NOSSOS CLIENTES
PARTICULARES E
EMPRESARIAIS TÊM AO
SEU DISPOS NOVOS
CANALIS DE APOIO



LIGUE O LOCAL AO MUNDO DIGITAL

Este foi o mote do 1º webinar “Local Digital”, dirigido a municípios e entidades locais. O evento, em formato online, revelou-se um espaço privilegiado para o debate sobre o impacto do digital nas estruturas e dinâmicas locais e a apresentação de soluções inovadoras para respondermos às diferentes necessidades dos clientes na sua transição para o digital



João Bento, Presidente Executivo dos CTT, abriu a sessão, que decorreu na manhã de 21 de julho, salientando «a necessidade de ligar o nosso mundo físico e o nosso mundo digital», principalmente no comércio local, para manter a economia ativa e salvar muitos dos negócios afetados pela pandemia. Para isso, destaca «o papel decisivo que os municípios têm, e terão cada vez mais, na aproximação e no vencimento dessa distância», tornando-os no elemento de ligação entre os comerciantes locais, que muitas vezes têm baixas competências digitais, e as plataformas e ferramentas disponibilizadas pelos CTT, em resposta a um contexto de uma cada vez maior necessidade de digitalização e aos desafios daí resultantes.

«Este é um evento digital que reforça a importância do que estamos a fazer. Podemos dizer que o digital aproxima e a proximidade está no centro do que nos interessa. Continuamos fortemente empenhados em reforçar a proximidade à população portuguesa, na sua totalidade, em todo o país, em colaboração direta com as entidades locais para a dinamização da economia de cada região», frisou João Bento, relembrando as reaberturas das Lojas de Portel, no dia anterior, e de Mondim de Basto, na segunda feira seguinte. «Isto pode e deve ser visto como uma prova do compromisso forte e real da nossa presença e as preocupações com a proximidade em todo o território, o que torna os municípios portugueses

«CONTINUAMOS FORTEMENTE EMPENHADOS EM REFORÇAR A PROXIMIDADE À POPULAÇÃO PORTUGUESA, NA SUA TOTALIDADE, EM TODO O PAÍS, EM COLABORAÇÃO DIRETA COM AS ENTIDADES LOCAIS PARA A DINAMIZAÇÃO DA ECONOMIA DE CADA REGIÃO». JOÃO BENTO

e as comunidades intermunicipais um dos nossos principais parceiros nesta rota de aproximação».

A terminar, deixou o repto: «Convidamos a todos a trabalhar em conjunto nesta jornada de inclusão, de transformação, de sustentabilidade, em prol de municípios que sejam cada vez mais digitais, mais inclusivos, mais sustentáveis, aspirando a melhores regiões, em benefício último de quem lá vive».



Contexto e-commerce (global versus local)

Alberto Pimenta, Diretor de e-Commerce dos CTT, traçou o retrato do e-commerce no país e no mundo, de acordo com os resultados de um estudo efetuado pelos CTT junto de um painel formado pelos 37 maiores retalhistas de e-commerce em Portugal. Trata-se de um negócio global (a região da Ásia-Pacífico continua a dominar a nível mundial) e altamente concentrado (Amazon e Alibaba são líderes destacados nos eMarketplaces), que prossegue em grande crescimento, com o retalho online a crescer 7-8 vezes

mais do que o físico. Em Portugal, 87% dos e-buyers compram em lojas online estrangeiras, apenas 39% das empresas portuguesas têm presença online e somente 27% fazem negócios online.

Com a pandemia a ditar o encerramento das lojas físicas e o confinamento dos portugueses, o canal digital transformou-se no canal de contacto e escoamento de produtos para muitas empresas nacionais, com o tráfego de e-commerce a registar um crescimento explosivo durante março a abril: cerca de 21,6% dos inquiridos registou subidas superiores a 50% nas vendas, 13,5% a registar subidas entre 20% e 50% e 5,4% até 20%.

Extrapolando essas evoluções para a globalidade do ano, 24,5% acredita que as vendas vão subir mais de 50% e 21,6% que as mesmas irão duplicar, face ao ano passado. As categorias de saúde e beleza (+137% face a 2019), retalho desportivo (+113%) e artigos para casa (+110%) revelaram um elevado desempenho ao nível de procura. Já o retalho de moda sofreu uma quebra de 9%. Verificou-se um aumento do peso do mercado doméstico nas compras dos consumidores nacionais e um reforço do papel dos marketplaces no crescimento do comércio eletrónico.

Comércio local no online

Mário Sousa, Diretor de Gestão de Produtos Empresariais e Publicidade dos CTT, apresentou a solução CTT Comércio Local, para ajudar a promover a sustentabilidade do tecido empresarial nacional num contexto desafiante. Esta solução disponibiliza um novo canal de venda aos pequenos produtores e comerciantes locais, agilizando a sua transição para o digital, como forma de



superar as dificuldades sentidas. Através desta aplicação, os comerciantes terão acesso a um maior número de potenciais clientes e a uma fonte de rendimentos complementar à loja física. Cabe aos municípios o papel primordial de dinamizarem esta solução junto do tecido empresarial local, pelo que o apoio aos comerciantes no processo de adesão e as ações de divulgação da aplicação aos munícipes contribuirão para o sucesso deste serviço. Para utilizar a solução de Comércio Local, os potenciais utilizadores poderão fazer download da App para IOS ou para Android. A aplicação terá disponível a rede de comerciantes da região, os meios de pagamento habituais e as soluções de distribuição dos CTT para a entrega da encomenda.

Das feiras físicas às feiras digitais

Ricardo Luz, Diretor de Gestão de Segmento B2B, começou por referir que cinco em cada 10 portugueses já realizavam transações online (46% da população), antes da pandemia. Esta teve um impacto explosivo no e-commerce nacional, assumindo uma grande relevância no setor do retalho, consequência do confinamento e das restrições de deslocação. O e-commerce é uma das alavancas do crescimento dos CTT, que têm vindo a disponibilizar plataformas e serviços integrados de venda online. Para lá da já referida aplicação CTT Comércio Local, Ricardo Luz destacou a criação de lojas online, que permite

às PME criarem lojas virtuais para a venda online dos seus produtos, de forma totalmente autónoma, utilizando uma plataforma para controlar todo o processo, desde a venda até à entrega da encomenda ao cliente, pela CTT Expresso. Trata-se de uma ferramenta muito intuitiva e fácil de utilizar e, para o comprovar, mostrou como criar uma loja online.

Já as feiras e showrooms digitais possibilitam aos produtores a venda e exposição dos seus produtos no Marketplace Dott, fazendo-os chegar rapidamente a casa dos clientes, através dos CTT. Os modelos de feira disponíveis pretendem responder à necessidade de cada região, possibilitando a exposição online de produtores e comerciantes de forma temporária ou permanente.

Educação digital descentralizada

Mário Sousa, Diretor de Gestão de Produtos Empresariais e Publicidade dos CTT, voltou ao écran, trazendo um novo tema: a transferência de competências no domínio da educação para as autarquias e as soluções CTT que as ajudarão a assumir estas novas funções. No âmbito da Educação para Todos, e no atual contexto em que as plataformas digitais passaram a ser as novas salas de aula, os CTT em parceria com a Edubox, desenvolveram uma solução tecnológica completa de suporte ao ensino à distância, permitindo aos alunos continuarem as atividades letivas. Esta solução inclui uma plataforma de aprendizagem remota e conteúdos,

equipamentos portáteis desenhados especialmente para os diferentes ciclos de ensino, assim como condições de crédito para aquisição a prestações acessíveis e prazos de reembolso alargados, através do Banco CTT.

A nível da Descentralização da Educação, Mário Sousa apresentou a plataforma SIGA, que permite aos municípios gerirem de forma integrada e eficiente um qualquer agrupamento de escolas, interligando-se com os sistemas dos municípios. Adiantou, ainda, que será disponibilizada uma wallet para os alunos, aprovacionada sob contrato com a Payshop, que fará a gestão das verbas. A wallet Payshop (Conta Pré-Paga Escolar) permite a criação de escolas cashless, com o aluno a conseguir realizar todos os consumos necessários no seu dia a dia e o município a aceder diariamente aos consumos realizados.

Gestão de Contraordenações e Reclamações (STICO)

Rui Santos, Responsável de Gestão de Produto e Soluções B2B, falou sobre as novas competências atribuídas aos municípios, a nível da regulação e fiscalização do estacionamento nas vias e espaços públicos, que vigoram desde 2018. Apesar de se tratar de um instrumento fundamental para uma boa política de mobilidade, em que parte substancial das receitas reverte para o município, apenas 117 autarquias já assumiram estas competências. Devido ao desafio que representa gerir um processo complexo e com prazos rígidos, a maioria dos municípios não tem forma de as exercer, não podendo agarrar esta oportunidade para incrementar as suas receitas. É aqui que entram os CTT. Líderes nesta área, com 10 anos



«POR VIA DOS NOVOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES, AQUI APRESENTADOS, PRETENDEMOS QUEBRAR ALGUMAS BARREIRAS À INTRODUÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO E À VENDA ONLINE. ACREDITAMOS QUE SOMOS O PARCEIRO IDEAL PARA AJUDAR A FACILITAR TODO ESTE PROCESSO». JOÃO SOUSA

de experiência e inúmeros casos de sucesso, apresentam uma oferta única end-to-end para a gestão de contraordenações e reclamações, o STICO, que inclui software amplamente testado em diversos municípios, suporte administrativo e serviços jurídicos. Assim, os CTT são o único player com uma solução chave na mão e com um know how inigualável, fazendo evoluções constantes para adequar esta oferta, cada vez mais, às necessidades dos municípios.

STICO - Vantagens de utilização

Luís Jerónimo, Diretor do Departamento de Instrução de Processos de Contraordenação da Cascais Próxima – Gestão da Mobilidade, Espaços Urbanos e Energias, trouxe a sua experiência na utilização do STICO, enquanto primeira entidade no país a implementar os autos eletrónicos. «Esta é a melhor solução, graças à parceria com os CTT, que começou em 2012. Conseguimos fazer algo de muito para a frente em termos de solução, numa altura em que todas as entidades autuantes levantavam os autos em papel. Depois de analisadas muitas outras ferramentas, o STICO foi a escolhida por apresentar as melhores condições para criar em Cascais um modelo que permitisse, também, ser adotado por outros municípios, como tem vindo a acontecer». Com o STICO, todo o processo foi automatizado, não existindo praticamente intervenção da Cascais Próxima no processo, o que facilita muito o trabalho de uma entidade



autuante. «O STICO faz-nos poupar muito tempo, muitos recursos e, acima de tudo, permite-nos ser amigos do meio ambiente. Os CTT são um parceiro fantástico e temos trabalhado em conjunto para melhorarmos todos os dias o sistema e sermos cada vez mais eficazes, para que não se verifique um dos dramas destes processos que é a prescrição. O grande desafio que o município me colocou é: prescrição zero! Estamos a trabalhar para isso e continuamos a contar com o apoio dos CTT».

Até ao momento, a Cascais Próxima já notificou, processou, elaborou mais de 10 mil decisões administrativas, tornando-se na segunda entidade no país com o maior número de decisões administrativas notificadas a seguir à Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR).

João Sousa, Administrador Executivo dos CTT, encerrou o webinar, elogiando os municípios pela forma como investem e procuram soluções para as empresas e a população. «Acreditamos



que aqui trocámos experiências e apresentámos soluções para ajudar os municípios na sua missão. Queremos aproximar-nos mais das populações e levar-lhes agora esta oportunidade do digital, em articulação com as entidades municipais e com a economia local de cada concelho. Queremos usar o digital como agente catalisador desta proximidade. Por via dos novos serviços e soluções, aqui apresentados, pretendemos quebrar algumas barreiras à introdução da digitalização e à venda online. Acreditamos que somos o parceiro ideal para ajudar a facilitar todo este processo».

A concluir, deixou a certeza de que «os CTT vão continuar a ligar pessoas e empresas, com entrega total, como sempre o fizemos. Podem contar connosco como parceiro ideal para os vossos desafios».

ROSA SERÓDIO

SOLUÇÃO DE ASSINATURA DIGITAL DA MULTICERT SERVE DE BASE À FORMALIZAÇÃO DOS CONTRATOS DO PROGRAMA UPSKILL

A plataforma de assinatura digital mTrust da Multicert foi, pela primeira vez, implementada num evento em tempo real e com uma dimensão de cerca de uma centena de assinaturas digitais qualificadas, feitas através de smartphones, em 12 contratos distintos, para o programa UPSkill

O programa UPSkill resulta de uma parceria entre a APDC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, o IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional e o CCISP – Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos, e destina-se a potenciar a pessoas desempregadas, com o ensino secundário ou superior, a possibilidade de obterem qualificações em áreas das tecnologias digitais. Pouco depois do arranque desta iniciativa, o programa contava com já com 22 empresas e mais de 500 vagas disponíveis.

Fonte: APDC



Sul-Coreanos já podem armazenar a sua carta de condução nos smartphones

Atualmente, utilizamos os nossos smartphones para praticamente tudo, então porque não acrescentar a identificação oficial?

Esta foi a ideia que levou três telcos da Coreia do Sul – SK Telecom, KT e LG

Uplus – a aliarem-se à empresa de autenticação digital ATON para integrar a carta de condução digital na aplicação PASS, que já está a ser utilizada para verificar pagamentos móveis. A Agência Nacional de Polícia Coreana também está a bordo. A carta de condução digital começou a ser utilizada em julho deste ano para a reemissão e renovação de cartas de condução, pelo que, a seu tempo se irá tornar a norma. As características de segurança incluem tecnologia de prevenção de captura de ecrã, uma camada de animação em constante movimento e restabelecimentos de código. Os utilizadores só poderão utilizar um smartphone ao registarem-se no serviço e a tecnologia de bloqueio ajudará a proteger os dados sensíveis.

Fonte: Engadget



Investigadores criam dispositivos “wearable” apenas com lápis e papel

Uma equipa de investigadores da Universidade do Missouri, EUA, publicou um estudo que detalha o processo utilizado para criar os elementos dos dispositivos de monitorização bioelétrica, intitulado “pencil-

paper on-skin electronics” (lápiz-papel na eletrónica de pele). Curiosamente, lápis com núcleos de mais de 90% de grafite, conduzem uma quantidade significativa de energia quando são usados para escrever em papel de escritório. A grafite pode ainda ser usada como eléctrodo sensor, enquanto o papel fornece uma estrutura de suporte flexível. A equipa descobriu que os lápis com 93% de grafite funcionaram melhor. Diz ainda que há potencial para fazer dispositivos que monitorizam coisas como a temperatura e o nível de glicose de uma pessoa. Além disso, os sensores podem funcionar em tempo real e fornecer dados fidedignos.

Fonte: Engadget





AuroraAI: o programa nacional de Inteligência Artificial da Finlândia

O Ministério das Finanças finlandês lançou o programa AuroraAI em fevereiro de 2020, que continuará a evoluir até ao final de 2022, altura em que estará totalmente disponível. O objetivo do AuroraAI é implementar um modelo de operações baseado nas necessidades dos cidadãos, onde a Inteligência Artificial ajuda tanto os cidadãos, como as empresas, a fazer uso dos serviços de uma forma atempada e eticamente sustentável. «A ideia central do programa AuroraAI envolve oferecer proativamente serviços às pessoas de acordo com os seus próprios eventos de vida. Isto é algo novo e único. A AuroraAI ajuda os utilizadores e prestadores de serviços a encontrarem-se uns aos outros. Também produz poupanças para toda a economia nacional ao melhorar a relação custo-eficácia dos serviços», diz Päivi Nerg, Subsecretário Permanente da Política de Governação. Ao lado pode visualizar o vídeo de apresentação, intitulado “Define the Future of Finland” (Define o Futuro da Finlândia).

Todas as tecnologias do vídeo já estão desenvolvidas.

Fonte: Interesting Engineering



DHL abre a sua primeira loja “pop-up” móvel

A DHL Express abriu a sua primeira loja “pop-up” móvel em Silver Spring, Maryland, EUA, acrescentando à sua rede de pontos de venda a retalho nos Estados Unidos a “DHL ServicePoint”. Esta solução, que a empresa afirma ser a primeira do seu género na indústria de envios expresso, fornece uma opção de expedição rápida e facilmente acessível aos clientes.

«A crescente necessidade de conveniência, combinada com a procura local dos nossos serviços de expedição internacional, levou-nos a desenvolver esta solução de expedição móvel e flexível. O novo DHL ServicePoint faz parte da nossa estratégia global de retalho para estar mais próximo e mais acessível aos consumidores, utilizando um modelo móvel inovador para complementar a nossa rede de transporte de retalho», disse Greg Hewitt, CEO da DHL Express nos EUA. A nova loja “pop-up” vai, para já, permanecer em Silver Spring, no entanto, pode ser realocada conforme necessário, com base em mudanças nas tendências de navegação local. Toda a unidade é construída sobre uma plataforma elevatória hidráulica e inteligentemente ligada para acomodar todas as comodidades essenciais, tais como climatização, segurança e sistemas informáticos, incluindo um sistema de ponto de venda que pode processar remessas a caminho de destinos, tanto nos EUA, como em qualquer dos 220 países e territórios que a DHL serve.

Suprimentos, tais como plástico de bolhas, fita adesiva e caixas com a marca DHL estão disponíveis, e nos próximos meses, os clientes também poderão recolher as suas encomendas neste local.

Fonte: Transport Intelligence



Correos e Castilla La-Mancha cooperam para melhorar serviços em meio rural

O operador postal espanhol, Correos, e o Governo da Comunidade Autónoma Castilla-La Mancha, uniram forças por meio de um convénio de cooperação, que visa implementar serviços em áreas rurais, para garantir o acesso aos serviços públicos básicos nas mesmas condições das pessoas que vivem nas cidades.

Trata-se de aproveitar a penetração que a Correos tem, pela sua obrigação de prestar o serviço postal universal a qualquer cidadão e em qualquer lugar, e que lhe permite melhorar a qualidade de vida dos cidadãos desta região. Este convénio tornará possível realizar procedimentos administrativos nas instalações que a Correos dispõe no território autónomo.

Segundo José Luis Martínez Guijarro, vice-presidente da Correos e mentor da iniciativa, «estamos a falar em aproximar ainda mais a administração regional, aproveitando a nossa rede de estações disponíveis, para que os cidadãos possam iniciar procedimentos comuns, que vão desde a renovação do cartão de desemprego e do cartão de saúde, ao pedido de renovação de licença de pesca ou caça». Há ainda a possibilidade de aí iniciar o processamento da ajuda da PAC (Política Agrícola Común) e de, simplesmente, pagar impostos. Outro dos pilares deste convénio, envolve a promoção de produtos locais, através da plataforma online Correos Market, que podem ser comercializados, acreditados com as imagens de marca de qualidade da região, como as Denominações de Origem, Indicações Geográficas Protegidas e Biológicas, «para que a Correos possa servir como o melhor meio de levar estes produtos a qualquer ponto do planeta», afirmou Martínez Guijarro.

Fonte: Castilla-La Mancha Media

CENTENÁRIO DE AMÁLIA RODRIGUES

O Panteão Nacional acolheu a cerimónia do lançamento da emissão filatélica dedicada aos 100 anos do nascimento da Diva do Fado

Amália
100 anos do nascimento





A cerimónia decorreu no Panteão Nacional e contou com a presença do Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, que homenageou Amália Rodrigues

A filatelia portuguesa assinalou, no dia 23 de julho, o centenário do nascimento de Amália Rodrigues, no Panteão Nacional. A emissão filatélica é composta por dois selos (0,53€ e 0,86€) e um bloco filatélico com o valor facial de 2,00€ e é assinada pelo AF Atelier.

A cerimónia contou com a presença do Presidente Executivo dos CTT, João Bento, dos Administradores Executivos António Pedro Silva e João Sousa, da Diretora do Panteão, Isabel Melo, do Presidente da Fundação Amália Rodrigues, Vicente Rodrigues, do Secretário de Estado do Cinema, Audiovisual e Media, Nuno Artur Silva, entre vários outros convidados. Após a cerimónia filatélica, o Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, marcou a sua presença, com a visita ao túmulo de Amália Rodrigues.

“Amália Rodrigues é um símbolo ímpar da portugalidade, na sua mais simples genuinidade e magia dos sentidos. Celebrar o centenário do seu nascimento é prestar uma justa homenagem e um agradecimento coletivo àquela que foi «uma Pátria pela voz», que nunca deixou de estar entre nós e que continua a inspirar e

a servir de exemplo de simplicidade genial para as novas gerações de poetas, compositores, músicos e intérpretes da canção nacional. [...] Inconfundível e inigualável na intensidade com que transcende o mundo social e artístico e como o supera com a sua genialidade, o seu brilhantismo, a sua argúcia, o seu espírito. O espírito de quem, atravessando mares, oceanos e continentes, levou Portugal e a língua portuguesa sempre mais longe, valorizando-a, tal como contribuiu decisivamente para a consagração do fado como património imaterial da Humanidade”, escreve Joaquim Vicente Rodrigues, Presidente do Conselho de Administração da Fundação Amália Rodrigues na pagela que acompanha a emissão.

Para Raul Moreira, Diretor de Filatelia dos CTT, «esta é também a primeira cerimónia de lançamento de selos que nós fazemos neste enquadramento de pandemia, com as precauções que todos temos de ter. Estamos a comemorar o centenário do nascimento de Amália Rodrigues, uma figura ímpar da história portuguesa e

da cultura portuguesa, em geral, que nós, nos CTT, já homenageamos por diversas vezes».

«Eu queria felicitar a iniciativa dos CTT, com este lançamento, que é mais do que uma memória, mais do que uma gratidão, mais do que uma homenagem nacional, é apanhar Amália nas suas várias fases. O retrato de Amália mais jovem, Amália na pujança máxima da sua afirmação cá dentro e lá fora e, depois, a Amália muito impressiva e muito expressiva. Tudo isso está nesta iniciativa do lançamento da emissão deste selo, que é uma homenagem de Portugal. Das muitas homenagens, esta é uma que, naturalmente, é muito significativa para aqueles que são colecionadores de selos por todo o mundo, mas que projeta Amália entre nós, onde está sempre viva, e no mundo, que ela tanto cultivou e que tanto a admirou», disse Marcelo Rebelo de Sousa à saída do Panteão Nacional.

ELDA DUARTE

MAIS UMA DUPLA DE *HERÓIS* PARA A FILATELIA

O Super-Homem e a Mulher-Maravilha já estão representados em selo. A coleção filatélica da DC Comics dá a conhecer alguns dos mais famosos super-heróis do universo daquela que é uma das maiores editoras norte-americanas



Folha de colecionador / Collector sheet

0001



O Super-Homem é um dos mais conhecidos heróis de todos os tempos. De fato azul e capa vermelha, é facilmente reconhecido pelo "S" que tem no peito. Destaca-se pela sua força e rapidez de movimento e procura da verdade e da justiça. Este super-herói já está representado em selo e junta-se, assim, a Harley Quinn, Joker e Flash, já lançados. Para os colecionadores e amantes de BD há um pack com os quatro super-heróis, com 15% de desconto, à venda por 25,50€, em ctt.pt.

A Mulher-Maravilha é uma das super-heroínas mais queridas e icônicas de todos os tempos, do universo da DC Comics. Um símbolo de verdade, justiça e igualdade para as pessoas em todos os lugares. Criada na ilha oculta de Themyscira, a também conhecida como princesa Diana de Themyscira é bela como Afrodite, sábia como Atena, mais rápida que Hermes, mais forte que Hércules e luta pela paz no mundo dos homens.

Cada super-herói é representado numa folha de colecionador, que inclui quatro selos personalizados. À venda nas Lojas CTT e em ctt.pt Descubra-os e coleccione-os!

ELSA DUARTE



Folha de colecionador / Collector sheet
0001

DC logo and other small text at the bottom right of the collector sheet.

SEMPRE A *PENSAR* EM SI

O Sou CTT tem novidades que não quer perder



Viagens

O leque de parceiros "Sou CTT" relacionados com a hotelaria, viagens e turismo já era vasto, e agora temos mais três novas cadeias de hotéis que oferecem descontos aos colaboradores dos CTT. São elas a Discovery Hotel Management (DHM), Hotéis Alfagar e BG Hotéis.

A primeira tem várias unidades hoteleiras no nosso país, divididas em quatro categorias - "Design Collection", "Hotels & Resorts", "Villas & Apartments" e "Branded Hotels" - que incluem diferentes espaços: rurais ou citadinos, praia ou campo, férias a dois ou em família. Com esta parceria, a DHM oferece 25% de desconto.



O grupo Alfagar Aparthotels & Resorts tem quatro aparthotéis na zona de Albufeira e convidam a uma experiência de relaxamento sem igual. Os colaboradores dos CTT têm uma redução de preço de 10%.





A BG Hotéis tem hotéis e apartamentos no Algarve, em Tróia, na Praia D'el Rey, em Óbidos, e em Coimbra. Entre as unidades geridas por esta cadeia destacam-se, por exemplo, o emblemático Hotel Quinta das Lágrimas ou Tróia Design Hotel. Estes espaços têm ofertas especiais para colaboradores dos CTT. Consulte as condições na Intranet CTT.



Bens de consumo

Sou CTT para toda a família

A pensar no bem-estar de toda a família, a Ornimundo também aderiu ao programa “Sou CTT”. A marca tem espaços direcionados para os animais de estimação. São lojas e centros veterinários, num total de 25 unidades em Portugal continental, localizadas, em grande medida, em centros comerciais.

O protocolo permite um desconto de 10% na loja online. Consulte a página Sou CTT, na Intranet, e conheça as dezenas de parcerias e descontos, em diferentes setores de atividade, a que tem direito. Para isso, basta apresentar o seu cartão de colaborador e dizer “Sou CTT”.

ORNIMUNDO

... porque gostamos de animais!



Restauração

Sou CTT à mesa

Se, por outro lado, está de regresso ao edifício CTT, há três novidades em termos de restaurantes, no Parque das Nações. Arigato, Nova Peixaria e Páteo oferecem 15% de desconto, em todas as refeições, aos colaboradores dos CTT. Aproveite e, de férias ou a trabalhar, disfrute de uma refeição à beira-rio.



ELSA DUARTE

SC B2B PÓS-VENDA EMPRESARIAL



A Satisfação dos Nossos Clientes e a Sua Fidelização O VALOR DO CLIENT CARE

ANGARIAR E MANTER CLIENTES

*é o verdadeiro
propósito de um
negócio, disse
Peter Drucker.*

**O DIA A DIA DE UMA ORGANIZAÇÃO,
INDEPENDENTEMENTE DA SUA ATIVIDADE,
TEM DE TER ESTE MOTE COMO PANO DE FUNDO
PARA CUMPRIR A SUA ESTRATÉGIA E ZELAR PELA
SUA SUSTENTABILIDADE.**

Algumas das funções de uma empresa como as VENDAS, o SERVIÇO AO CLIENTE (*Client Care*) e as OPERAÇÕES, são a primeira linha de contacto com os clientes e, como tal, influenciam a satisfação do cliente, vivendo diariamente o desafio do cumprimento das suas expectativas e também da gestão das suas frustrações, contribuindo para o índice de fidelização, *cross e up-selling*.

NA DIREÇÃO DE SUPORTE COMERCIAL B2B,

Asseguram-se, além de outras funções relacionadas com o suporte à venda e backoffice comercial, o PÓS-VENDA DO SEGMENTO EMPRESARIAL.

É nesta área que, diariamente, em articulação com as equipas de vendas e operacional, vários colaboradores dos CTT fazem a diferença na perceção que os clientes empresariais têm da qualidade do nosso serviço, fazendo um atendimento personalizado dos clientes das suas carteiras e, de modo transversal, aos variados negócios dos CTT, mesmo quando, eventualmente, nem tudo corre bem no *delivering* operacional.

Equipa SC B2B Pós-Venda Empresarial

Os Gestores de Client Care têm um papel determinante na satisfação e fidelização dos clientes empresariais, sendo as competências mais relevantes da sua função:

- Profundos conhecimentos técnicos sobre os produtos e serviços dos CTT e dos processos que lhe dão suporte
- Compreensão da atividade e processos dos clientes que gerem
- Competências comportamentais e relacionais, nomeadamente a empatia, a gestão de conflitos e a gestão de stress
- Capacidade de controlo dos processos da prestação de serviço ao cliente em articulação com as áreas operacionais e de vendas
- Capacidade de trabalho intenso e de perceção das melhorias a implementar nos processos
- Espírito competitivo que permite querer ser o melhor da equipa no cumprimento dos objetivos traçados
- Espírito de equipa e entejuda



NESTE ÂMBITO ABRANGEMOS:

- OS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS;
- OS PEDIDOS OU ALTERAÇÕES DE SERVIÇO PRESTADO;
- O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.

Esta função assenta na personalização do contacto, sendo cada Gestor de Client Care, os nossos Assistentes Dedicados de Cliente, responsável por assegurar o atendimento *end to end* da sua carteira de clientes empresariais.

AS PESSOAS



Liliana Duarte Soares

Responsável SC B2B
PÓS-VENDA EMPRESARIAL

1. Qual o contributo da área para os resultados da empresa?

O nosso contributo é muito importante, porque no pós-venda garantimos a manutenção e a fidelização dos clientes. O nosso apoio diário aos clientes, a resposta aos pedidos que nos fazem e, também, as tentativas de minimizar as insatisfações que nos vão chegando, permitem-nos conhecer melhor o cliente, passar essa informação aos nossos colegas na área comercial, conseguir dar-lhes inputs para apresentarem novas e mais apropriadas soluções a determinado cliente, indo ao encontro das necessidades que tem. Podemos também contribuir, junto da organização, para a melhoria dos processos, para a eficiência dos produtos e dos serviços que queremos disponibilizar ao cliente.

O nosso papel é importante, porque temos de garantir o alinhamento de todas as áreas, para podermos gerir as expectativas que foram criadas ao cliente no momento da venda. O comercial vende, vende um sonho, um projeto, faz uma promessa e nós estamos aqui, depois, para garantir que todas as áreas, que não falam diretamente com o cliente, contribuem para que essa promessa seja cumprida. Gerimos toda esta expectativa do cliente.

Liliana Duarte Soares

Continuação

2. Quais são as competências fundamentais que um Client Care deve ter?

Competências técnicas, como a facilidade de utilização de ferramentas informáticas, particularmente o office, o excel, o outlook, a facilidade de gerir várias aplicações, porque nós damos apoio a todos os negócios do grupo CTT e, como devem calcular, há toda uma panóplia de ferramentas informáticas que temos de saber utilizar. Além disso, temos de ter um grande conhecimento de todos os produtos e serviços da marca e da estrutura da empresa. A facilidade de comunicação oral e escrita, porque o dia a dia é passado ao telefone, ou no e-mail, a falar com clientes e, muitas vezes também, a gerir conflito. Eu diria que há uma parte de competências pessoais que são ainda mais importantes: a resiliência, uma boa energia e um grande sentido de humor, porque é uma área complicada. Nós temos muitos contactos de clientes, muitas questões para gerir, e temos de ser muito resilientes e ter muita resistência ao stress. É essencial também um grande espírito de equipa, não só dentro da nossa área, mas também com todas as áreas com quem lidamos.

3. Quem são os nossos Grandes Clientes?

Os nossos grandes clientes são todos (não quero ser injusta e esquecer-me de algum). Porque nós damos apoio a todos os clientes empresariais do grupo CTT, que são muitos. Há realmente uma grande quantidade de marcas importantes a trabalhar com os CTT, à parte também do Estado e da Administração Pública e Central que são dos nossos principais clientes. Eu costumo dizer que os CTT são das poucas empresas que conseguem estar em todas as casas e em todas as empresas nacionais. Há sempre um pouco de CTT em cada empresa espalhada por este país. Portanto, grandes clientes para mim, são todos. São todos importantes.

Se temos de conhecer o negócio dos nossos clientes para lhes prestar apoio? Sim, sem dúvida alguma, porque os negócios são muito variados, temos clientes que expedem para particulares, clientes que expedem para empresas, para lojas, e as necessidades são completamente diferentes e, quando estamos nesta área, a prestar esse apoio, temos de perceber exatamente qual é a expectativa. E essa empatia é necessária e essencial.



Joelma Silva Cristina

Assistente Dedicado de Cliente

1. Quais são os desafios diários de um Client Care?

O principal e mais importante desafio, no meu entender, enquanto Assistente Dedicada, será ter a capacidade de perceber e trazer para a empresa “a voz” do cliente. Perceber quais são as suas necessidades, quais são as suas expectativas e, junto daquilo que é o nosso serviço, tentar encontrar as respostas.

2. O que valoriza mais na sua equipa?

A minha equipa não é a minha equipa, é uma segunda família, é o primeiro local onde encontrei pessoas que conseguem interagir no ambiente de trabalho, sob pressão, com um nível de exigência brutal, e, ainda assim, criarem laços de amizade que perduram. Já houve colegas que saíram para abraçar outros projetos, mas, ainda assim, continuam a fazer parte desta família. Sinto-me em casa, encontrei aqui o meu lugar ao sol, de trabalho, muito trabalho, mas em bom. Sou feliz aqui. Sou uma pessoa que se realiza profissionalmente todos os dias.

Os clientes estão na génese de qualquer área de pós-venda. É neles que começa e termina aquilo que é a nossa função. Eu muitas vezes, por graça, equiparo-nos um bocadinho aos “Bombeiros Sapadores de Lisboa”, porque somos nós que, em última instância, acabamos por acudir as emergências dos nossos clientes. Temos meios e autonomia para tal e eu sinto-me extremamente confortável com isso. Há um fio condutor que nos orienta a todos e que, de alguma forma, é a cola que nos mantém unidos e temos um sistema hierárquico que funciona. Em bom, sempre em bom. E isso é excelente.

Nesta área, a *tricky question* é gerir a expectativa do cliente, aquilo que para ele é premente e aquilo que é a disponibilidade da minha empresa e como as coisas estão a funcionar naquele momento. Fazer essa gestão, encontrar esse equilíbrio, é exatamente o segredo do nosso sucesso. O que eu aprecio mais na minha função é exatamente o poder estar em contacto com outras pessoas. Eu sou uma *people person* pura e aqui consigo realizar-me. Conheço pessoas, atividades, empresas, realidades, e acabo por crescer e saio daqui sempre mais e melhor do que quando entrei.



Margarida Osório Aragão

Assistente Dedicado de Cliente

1. Quer partilhar connosco como é um dia com um dos clientes da sua carteira?

Aquilo que eu espero que o cliente sinta é que, sempre que me telefona ou envia um e-mail, eu consigo ter a capacidade de dar um feedback, uma resposta logo pronta, na hora. Mais que não seja, se não conseguir dar uma resposta na hora, que consiga transmitir ao cliente a segurança de que estamos a verificar aquilo que pediu. Isto é sempre um pouco complicado. Para conseguir gerir as urgências, antes de mais, temos de conhecer qual é o mercado do cliente, para conhecer quais são as suas necessidades e as urgências efetivas. Das grandes necessidades que nós, como assistentes, temos de sentir, é sermos sempre proativos na comunicação ao cliente das anomalias que são identificadas nas operações. A partir do momento em que nós proactivamente, de manhã, conseguimos fazer o *report* ao cliente, ele já sabe que alguma coisa se está a passar e iremos, em conjunto, resolver a questão o mais rapidamente possível. Isto é bom, porque diminui logo a quantidade de chamadas e os e-mails com pedidos desnecessários, porque nós já o comunicámos e sabemos o que está a acontecer.

2. O que é que os clientes mais valorizam?

Em primeiro lugar, é sentir que estamos a atendê-lo e que vamos ajudá-lo. Portanto, é esta a primeira reação que nós temos junto do cliente quando ele telefona. É essencial o cliente perceber, pela na nossa voz e naquilo que estamos a dizer, que nós somos quem vai resolver o assunto. Mostrar de imediato disponibilidade e ser assertivo nas sensações que o cliente transmite, na preocupação e urgência que tem. E depois, por outro lado, é explicar aquilo que vamos fazer nos casos mais complicados, para conseguir a resposta mais rápida. Transmitir a segurança ao cliente de que estamos aqui, efetivamente, para cumprir o nosso papel que é identificar e resolver casos/situações que possam ter alguma predominância de erros consecutivos. Na minha voz, o cliente vai sentir que vai ter a solução e que nós vamos dar seguimento àquilo que ele precisa. E isto é muito importante. Nós não podemos permitir que um cliente, quando nos chega descontente e desconfortável, se mantenha assim quando desligamos a chamada. Aquilo que precisamos é que o cliente confie em nós, porque somos um serviço com qualidade e capaz de responder ao cliente sempre que precisa.



Dário Correia Silva

Assistente Dedicado de Cliente

1. Que conselhos gostaria de deixar a quem queira trabalhar no Client Care?

Acima de tudo, ter uma boa rotina de trabalho, trabalhar bem em equipa e que saiba que temos sempre pessoas disponíveis para nos ajudar. Também organizarmos bem o nosso trabalho, não deixarmos que a pressão nos atinja naqueles dias difíceis. Acima de tudo, empenho e esforço. Se o cliente sentir essa segurança Temos um bom ambiente de trabalho e isso é muito bom, tanto para nós como assistentes dedicados, como para a empresa. Acho que todos temos essa necessidade de cuidar um pouco dos nossos colegas, especialmente, dos que entraram há pouco tempo. Lembro-me quando entrei, foi toda a gente muito acessível e tento sempre fazer isso também, ter esse à vontade com os colegas novos, tentar explicar as coisas.

2. Como estabelece uma relação com os clientes?

Eu tenho grandes empresas e ter uma boa relação com o cliente é um processo que demora tempo, mas quanto mais resolução dermos às necessidades dos clientes do nosso cliente, quanto mais atenção especial lhes dermos, como atender sempre o telefone, mais ganhamos com o cliente o à vontade que nos permite ter uma relação mais chegada. Isso vai facilitar o nosso dia a dia de trabalho e vai fazer com que coisas que iam levar muito tempo se resolvam mais rapidamente.

Todos os dias somos surpreendidos com situações novas que não sabemos como resolver, mas como temos o privilégio de trabalhar numa equipa, temos sempre o colega do lado ou a nossa supervisão a quem podemos recorrer e perguntar.

3. O que aprecia mais na função e o que gosta mais na relação com o cliente?

O que eu aprecio mais nesta área é a comunicação. É uma situação que tanto se inicia da parte do cliente como da minha parte, mas o facto de nos darmos bem facilita imenso este processo todo.

À CONVERSA COM...

António Pinto inaugura a nova rubrica "À conversa com...".
O mote foi o lançamento do seu primeiro livro
"Jamais Desistirei de Ti" editado pela Cordel D'Prata

O livro conta-nos uma história de amor surpreendente, onde os medos do passado influenciam as decisões do futuro, mas no qual desistir do amor não é opção. O romance é fictício, mas passado em locais bem reais e conhecidos de todos nós, tal como a "banda sonora" que acompanha o desenrolar da narrativa e ilustra os pensamentos e sentimentos das personagens.

Quanto a António Fernando Marques Pinto, tem 48 anos, trabalha há 25 anos nos CTT e é o responsável pela Gestão do Armazém Aduaneiro, sediado no edifício de Cabo Ruivo, em Lisboa.

António Pinto é uma pessoa focada e perseverante, daquelas que não desiste quando a vida o põe à prova, em vez disso, avança, luta e reinventa-se, se necessário, para ultrapassar as dificuldades. Os seus valores morais e humanos são muito vinculados. Ao longo da nossa conversa, foi fácil perceber que procura sempre separar o positivo do negativo, interiorizando apenas as virtudes, de modo a melhorar a convivência e fomentar a empatia.



FICARIA FELIZ SE, MAIS TARDE, DISSESSEM "O ANTÓNIO TRABALHOU CÁ E FOI SEMPRE UMA PESSOA CORRETA E COMPETENTE. TENTOU UNIR AS EQUIPAS E LEVAR A QUE TODOS DESSEM O SEU MELHOR CONTRIBUTO"

Como chegou aos CTT?

Eu cheguei aos CTT pela mão de um vizinho dos meus pais, que trabalhava cá, e que sabia que eu tinha carta de condução. Um dia veio ter comigo, tinha eu 23 anos, e perguntou-me se estava interessado em vir trabalhar para os CTT. E eu respondi que sim.

Comecei então no EMS Banca, a ir todos os dias de Lisboa ao Algarve, a Vila do Bispo, ao Banco Fonseca & Burnay, e voltar, com passagem em Albufeira, Ferreiras e Alcácer do Sal para trazer mais umas malas. Fiz isto todos os dias, durante um ano e meio, e não me importava, porque adorava conduzir. Depois passei a fazer apenas algumas recolhas em Lisboa e a coordenar as recolhas nos bancos.

Mais tarde, quando a Expresso passou a ser Postlog, ingressei aqui na Central (CPLS), na área das Encomendas Nacionais, mas, entretanto, tive um acidente de mota, parti-me em 27 sítios só no lado direito!

Disseram-me que nunca mais faria desporto e que, mesmo andar, poderia não voltar a acontecer. Foi um choque para mim, que sempre fui uma pessoa muito ativa. Mas nunca me resignei, fui sempre recuperando, com duas operações e muita fisioterapia. Foi então que decidi, em 2016, tirar o

curso de musculação e cardiofitness e continuar a cuidar de mim. Comecei a dar aulas em dois ginásios e a ser *personal trainer* de algumas pessoas. Hoje já não dou aulas, porque os horários não permitem a conciliação com o meu trabalho nos CTT, mas ainda continuo a ser *personal trainer* de um rapaz, ao final do dia, e estamos a conseguir muito bons resultados.

Caso não tivesse optado pela vida profissional nos CTT, o que gostaria de ser ou de ter feito na sua vida?

Gostaria de ter sido argumentista, para fabricar sonhos que pudessem ser inspiradores para muita gente, e de ter o meu próprio *talk show*, onde pudesse ter uma conversa aberta com os convidados e retirar o melhor deles. Só conhecemos verdadeiramente uma pessoa quando realmente a escutamos e conseguimos ver mais além nela.

O que o apaixona?

O cardiofitness e, claro, a escrita. Além do livro "Jamais Desistirei de Ti", já tenho outro romance idealizado. Também estou a trabalhar, com outros autores, em textos sobre as mulheres. E escrevi pequenos trechos sobre as datas mais representativas para as pessoas

(o dia 31 de dezembro, o Natal, o dia de aniversário...) e que falam sobre aquilo que, verdadeiramente, deve ser importante para nós, porque às vezes damos importância a coisas tão pequeninas. Não devemos observar nem interiorizar aquilo que não nos faz bem. Os pensamentos e as energias positivas são o que trazem coisas boas para a nossa vida.

Assim, acima de tudo, o que me apaixona é motivar as pessoas. Fazê-las perceber o que é realmente essencial e ajudá-las a encontrar sempre algo positivo, mesmo nas situações mais complicadas. Inspirar as pessoas a darem o melhor de si, a serem melhores e boas umas para as outras.

Tem alguma atividade de lazer que ocupe parte do seu tempo livre, que o preencha e queira partilhar?

A escrita, o cardiofitness, assistir a documentários, viajar e ajudar os outros. Todos devíamos ter uma atividade extra profissional, porque conseguimos fazer coisas maravilhosas nos nossos tempos livres.

Que sonho ou objetivo tem ainda por concretizar?

A curto e médio prazo, gostaria de



inspirar as pessoas com mais livros escritos por mim e de ver esse trabalho reconhecido. É algo em que estou a investir parte do meu tempo livre e vou continuar.

Depois, quando terminar a minha carreira nos CTT, tenho o sonho de sair de Lisboa e ter o meu refúgio, um local tranquilo onde possa continuar a escrever os meus livros. Provavelmente, será no Alentejo. Na Empresa, quero continuar a evoluir. Vêm aí desafios enormes para a Alfândega e quero estar na primeira linha, com o meu trabalho e as minhas ideias.

Que marca gostaria de deixar nos CTT?

Gostaria de deixar aqui a marca de uma pessoa altamente competente, de um bom trabalhador e de uma boa chefia. Ficaria feliz se, um dia mais tarde, dissessem "o António trabalhou cá e foi sempre uma pessoa altamente correta e muito competente naquilo que fez. Tentou unir as equipas e levar a que todos dessem o seu melhor contributo". Nós não podemos obrigar as pessoas a trabalhar, temos é de incentivá-las, através do diálogo e de palavras motivadoras, para que elas busquem em si o que podem dar mais e, sobretudo, criar união na equipa.

ADRIANA EUGÉNIO E LUCÍLIA PRATES

Jamais Desistirei de Ti, de António Pinto

Uma história sobre Ty, um tipo extrovertido, mas ao mesmo tempo romântico, e Mary, uma rapariga tímida, que vive na sua bolha de conforto e tem na sua amiga Melissa o seu maior apoio. Mike, o melhor amigo de Ty, aguenta as suas brincadeiras e busca também ele encontrar...

Têm em comum vidas passadas marcadas por desilusões amorosas, frustrações e dor.

Numa tarde de verão, no Parque das Nações, ambos partilham a mesma esplanada, onde um guardanapo esvoaçante provoca uma breve e tímida troca de olhares, misturada com um par de sorrisos. Nasce nesse dia, um sentimento de curiosidade e empatia mútuo. Seguem diferentes caminhos sem nada saberem um do outro, mas anseiam por um reencontro. Mas o destino não lhes fará a vida fácil.

Os receios de Mary em voltar a confiar o seu coração a alguém e o desespero de Ty em conseguir acreditar que amor existe.

Uma viagem inesperada rumo ao Algarve, onde a terra e o mar colidem numa noite de magia.

À venda nos sites da Cordel D'Prata e da Fnac por 16€.

Pode seguir o António Pinto na sua página Facebook.



REENCAMINHAR PARA OUTRA MORADA

Hoje aqui, amanhã ali, vá para onde for

A nossa entrega é total

Com tantas mudanças na
vida, agora, reencaminhar
para outra morada é ainda
mais fácil.

ctt.pt

saiba mais aqui



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



Federa CTT
CTT Empresas

ctt



GESTOS *PARA A* BIODIVERSIDADE

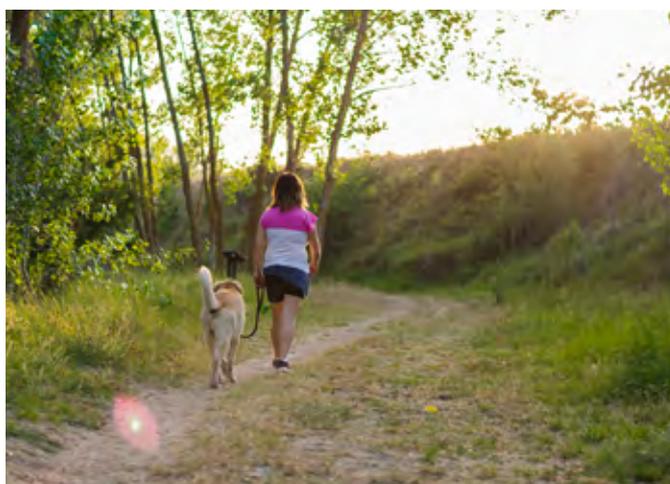
O nosso país tem uma biodiversidade única e para preservar todos os gestos contam

Biodiversidade, ou diversidade biológica, pode ser definida como a variedade dos organismos no mundo e as relações complexas entre os seres vivos e entre estes e o ambiente. Estas relações devem resultar da natureza em si, sem sofrer intervenção humana, mas, infelizmente, o Homem está a provocar o desaparecimento de muitas espécies e num curto espaço de tempo.

Mas nós Somos CTT e, vamos respeitar o planeta e todas as suas formas de vida. Para ajudar nesta missão, deixamos-lhe aqui algumas sugestões, baseadas na publicação "52 Gestos para a Biodiversidade" da Direção-geral do Ambiente da Comissão Europeia.



**PARA CONHECER MAIS ALGUNS DOS
"52 GESTOS PARA A BIODIVERSIDADE"
[CLIQUE AQUI](#)**



Passeio respeitando a natureza

Quando passeia na natureza, seja discreto e o mais silencioso possível e, se quiser observar animais selvagens, evite usar cores vivas e perfumar-se em demasia.

Permaneça sempre nos caminhos: a probabilidade de incomodar os animais ou de pisar plantas, musgos ou cogumelos será menor.

Se levar o seu cão, segure-o pela trela ou assegure-se de que ele não sai do caminho, certificando-se também de que não ladra para não afugentar os animais das redondezas.

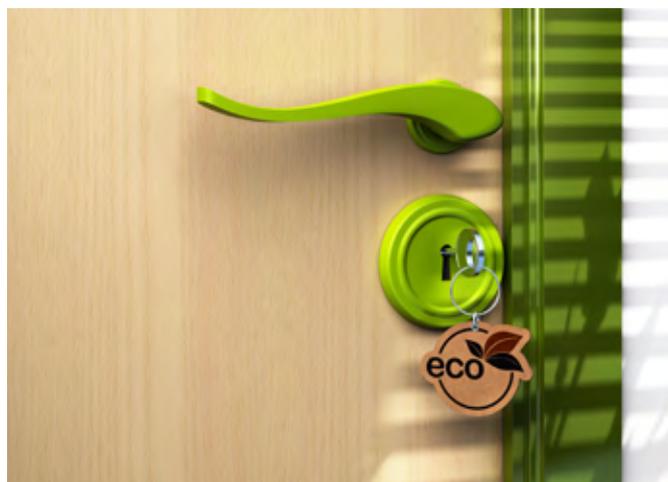
Por último, não deite nenhum detrito para a natureza e apanhe apenas aquilo que pode mesmo ser colhido.

Passo as minhas férias num hotel ecológico

O interesse na conservação ambiental e na compreensão do impacto do turismo num determinado destino têm vindo a crescer nos últimos anos e os hotéis ecológicos surgiram um pouco por todo o lado para atender às exigências de

hóspedes que defendem o turismo sustentável e a redução da pegada ecológica.

Atualmente, existem muitos selos de garantia ecológica, entre os quais o Rótulo Ecológico Europeu, para os hotéis, parques de campismo, estalagens e quartos de hóspedes.



Quais são os critérios de atribuição?

- A localização e a arquitetura do estabelecimento, o respeito da natureza envolvente, os materiais de construção (ecológicos, duradouros, renováveis, recicláveis, entre outros), o consumo limitado de água e energia não renovável, a reduzida produção de resíduos e respetiva gestão.

Quais as vantagens?

- Os proprietários salientam a proteção da biodiversidade, através de atividades de lazer que respeitam a natureza, da descoberta dos produtos da terra e das culturas locais. Há, assim, um compromisso com a criação e desenvolvimento de programas ambientais, económicos e socioculturais que preservam a cultura, apoiam a economia local e implementam uma política ecológica.



Limite e compense o CO₂ emitido durante as minhas viagens

Limite as suas emissões de gases com efeito de estufa, nomeadamente o famoso CO₂, também quando está de férias. Faça caminhadas, campismo (mas não selvagem) ou ecoturismo. Privilegie os destinos próximos e desloque-se até lá de bicicleta, comboio ou, porque não, numa carroça puxada por um cavalo!

No local, consuma produtos locais e sazonais, limite as deslocações com veículos motorizados e evite a climatização. Se não for possível evitar a deslocação de avião, dê preferência a voos diretos (a descolagem de um avião precisa de enormes quantidades de carburante). E compense o CO₂ emitido durante a sua viagem ao financiar projetos de proteção da biodiversidade ou de reflorestação na sua região ou em terras mais longínquas.

Não alimente as “ilhas de resíduos” no alto mar

Nos mares e oceanos, devido as correntes marítimas, formam-se verdadeiras ilhas de resíduos gerados pelo Homem. Só a Grande Mancha de Resíduos do Pacífico, ocupa cerca de 3,5 milhões de km²!

Estas ilhas são constituídas principalmente por materiais de plástico, que demoram entre 500 e 1000 anos a decomporem-se (libertando, ao mesmo tempo, muitos produtos tóxicos), podendo asfixiar peixes, tartarugas, aves e mamíferos marinhos que engolem pedaços de plástico, confundindo-os com presas.



O que pode fazer?

- Limite a utilização de materiais de plástico (sacos, garrafas...);
- Não deite nada na natureza (mesmo que esteja longe do mar). Guarde todos os resíduos num saco e deite-os no lixo;
- Fale destas ilhas de resíduos às pessoas que o rodeiam, uma vez que ainda são pouco conhecidas.



Uso protetores solares minerais

A maioria dos protetores solares contem filtros UV químicos, muitas vezes alergénicos, que chegam aos mares, lagos, rios... Podem, além disso, provocar desequilíbrios hormonais nos animais, inclusive nos humanos! São, por exemplo,

responsáveis, em parte, pelo branqueamento dos corais. Alguns empreendimentos turísticos, como o parque aquático Xel-Ha, no México, levam esta ameaça muito a sério e, agora, apenas os protetores solares minerais autorizados. Ao contrário dos protetores solares comuns, que permitem que os raios solares penetrem na pele, os protetores minerais – compostos por minerais como o dióxido de titânio e o óxido de zinco – atuam como um espelho, refletem e dispersam os raios solares, criando uma película física na pele, deixando-a mais segura. São um pouco mais difíceis de espalhar e deixam, por vezes, marcas brancas, devido aos filtros minerais que contêm, mas são eficazes e, acima de tudo, muito menos tóxicos, tanto para si, como para a natureza.



Compro as minhas recordações de viagem de forma responsável

Assegure-se de que as recordações que traz das suas férias não provêm de espécies ameaçadas. Boicote tudo o que é feito com corais, marfim, escamas de tartarugas marinhas, pau-rosa da Bahia, tal como os artigos (sacos ou carteiras, por exemplo) de pele de crocodilo e quadros de asas de borboleta. Podem ser fabricados com animais criados em cativeiro ou com plantas reproduzidas em meio artificial. Compre-os apenas se tiverem um certificado CITES: este certificado é indispensável para passar na alfândega, uma vez que garante que a sua venda é autorizada e não coloca em perigo a biodiversidade. A CITES é uma convenção internacional que regulamenta o comércio das espécies animais e vegetais ameaçados de extinção.

Para os que permanecem na cidade, também temos um gesto em prol da biodiversidade.



Descubro a natureza na cidade

Ao contrário daquilo que se poderia pensar, a biodiversidade é, por vezes, maior nas cidades do que nas zonas rurais onde, tanto nos campos, como nas florestas, predominam as monoculturas.

Estranhamente, os biótopos podem ser muito variados nas cidades: jardins públicos, jardins privados, lagoas, parques, florestas, ruas e avenidas arborizadas, terrenos baldios, pousios, imediações de caminhos-de-ferro, margens de riachos, sem esquecer os telhados verdes e os terraços, fachadas e varandas com flores.

Até mesmo as mais pequenas fissuras ao longo dos passeios, na base dos edifícios ou nas paredes, são colonizadas por uma grande diversidade de plantas selvagens.

LUCÍLIA PRATES



CONSELHOS ÚTEIS PARA O *SUCESSO* DO ALEITAMENTO MATERNO



A Semana Mundial do Aleitamento Materno é comemorada anualmente entre os dias 1 e 7 de agosto, em mais de 170 países, com o objetivo de encorajar esta prática e fomentar a saúde dos recém-nascidos de todo o mundo

A escolha pela amamentação é uma opção que cabe única e exclusivamente à mãe. Os benefícios podem ser determinantes para o crescimento da criança, mas também trazem benefícios para a mãe e para a família, uma vez que é a forma mais econômica e segura de alimentar o bebê.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) aconselha a que as crianças sejam alimentadas exclusivamente por leite materno até aos 6 meses de idade e como alimento complementar durante dois anos ou mais.

Além de o alimentar, o leite materno tem uma enorme importância na proteção do bebê. O leite materno está cheio de ingredientes vivos, bem como de outros componentes bioativos, e todos ajudam a combater as infecções e a prevenir as doenças, contribuindo para um desenvolvimento saudável normal.

Vantagens da amamentação

Os bebês que são exclusivamente amamentados durante os primeiros seis meses de vida têm menos probabilidades de sofrer de diarreias e enjoos, gastroenterite, constipações e gripes, infecções nos ouvidos e torácicas e candidíase. E, quando comparados com os bebês alimentados com leite de fórmula, os bebês que são exclusivamente amamentados têm metade das probabilidades de serem vítimas da síndrome de morte súbita infantil (SMSI ou morte no berço).

A amamentação não tem só benefícios para o bebê. Segundo a Organização Mundial de Saúde, a amamentação também contribui para a saúde materna já que ajuda a reduzir o risco de depressão pós-natal nas mães e de hemorragia pós-parto. A curto prazo, a amamentação atrasa o retorno à fertilidade e, a longo prazo, reduz o risco

de diabetes tipo 2 e cancro da mama, do útero e do ovário.

A amamentação, sobretudo quando falamos no primeiro filho, não deixa de ser um período de adaptação para a mãe, como também para o bebê, pelo que o ideal será escolher um local tranquilo e confortável para ambos.





Cláudia Ribeiro de Jesus
Médica
Serviços Clínicos da Médís

SEGUNDO A ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, A AMAMENTAÇÃO TAMBÉM CONTRIBUI PARA A SAÚDE MATERNA JÁ QUE AJUDA A REDUZIR O RISCO DE DEPRESSÃO PÓS-NATAL NAS MÃES E DE HEMORRAGIA PÓS-PARTO

Uma boa pega

A posição é um aspeto importante a ter em conta na amamentação. Acima de tudo, ambos, bebé e mãe, devem sentir-se confortáveis. A mãe deve estar com as costas direitas e sentir-se bem apoiada. O bebé deve ter a barriga encostada à barriga da mãe e estar em linha com o peito.

Para saber se faz uma boa pega, é preciso prestar atenção a alguns sinais, nomeadamente se se ouve o bebé a deglutir, se a boca está bem aberta, se o queixo toca na mama da mãe e se os seus movimentos começam de forma rápida e vão acalmando ao longo da amamentação. Uma má pega pode ser lesivo para a mãe, no sentido em que podem surgir fissuras nos mamilos ou ingurgitamento mamário, quando o leite não é completamente esvaziado. Por outro lado, o bebé pode ficar insatisfeito, levando-o a chorar mais, não obtendo os nutrientes necessários para o seu desenvolvimento.

Comece pela sua saúde

Neste período as mães devem estar especialmente atentas à sua própria alimentação já que estão diretamente a contribuir para manter a boa saúde do filho. Assim, recomenda-se:

- Ingestão de água (1,5 l – 2 l por dia) e sumo natural de fruta ou leite (1 litro ou 8 iogurtes de 125 ml).
- Não beber mais do que duas chávenas

de café por dia, porque a cafeína passa para o leite e pode provocar irritação ou nervosismo no bebé.

- Realizar um registo escrito diário dos alimentos e bebidas que ingere e dos sintomas que o seu bebé apresenta 4 a 6 horas após a sua refeição. Assim, se suspeitar que algum alimento lhe provoca desconforto, pode retirá-lo da sua alimentação.
- Bebidas alcoólicas e nicotina são substâncias a evitar pois, tal como o café, passam para o leite e interferem com o seu fluxo.



- Manter uma dieta nutritiva com cinco ou mais porções de frutas e legumes todos os dias, para além de dever evitar alimentos muito calóricos, ricos em gordura ou açúcar.
- Fazer exercício físico.

Problemas?

É verdade que podem surgir alguns problemas durante a amamentação, nomeadamente dor nos mamilos, especialmente durante as primeiras semanas. Muitas vezes, uma simples mudança na posição do seu bebé durante a amamentação ajuda a aliviar esse incómodo. A pele excessivamente seca ou húmida, muitas vezes causada pelo uso de sutiãs feitos de tecidos sintéticos, pode também causar desconforto. O uso de sabonetes ou soluções que removem os óleos naturais da pele podem igualmente causar um ressecamento excessivo da pele.

Na maior parte das vezes a amamentação corre bem, mas quando não corre é preciso encontrar soluções. As primeiras passam geralmente pela manutenção do leite materno exclusivo, tentando perceber onde estão as dificuldades para corrigir os problemas. No entanto, isso nem sempre é possível, e caso a amamentação se torne um processo desconfortável, a mãe deverá mesmo consultar um especialista para poder usufruir da melhor forma desta experiência que é amamentar.

MÉDIS

TRILHOS DE PORTUGAL

Para os mais aventureiros, a ideia de utilizar as férias e os fins de semana para percorrer vários trilhos é muito bem-vinda. Abaixo, deixamos algumas sugestões retiradas do site www.vagamundos.pt, ao qual aconselhamos visita atenta

Trilho de Pitões das Júnias (foto acima)

Localizado no Gerês, com a extensão de 4km, pode ser feito em família, apreciando a beleza desta zona do país. O trilho tem início junto ao cemitério da aldeia, seguindo para as ruínas do Mosteiro de Santa Maria das Júnias. A partir destas ruínas, irá descer até ao outro ponto de interesse: a Cascata de Pitões das Júnias.



Trilho Vinho do Porto em Lamego

Visite o lindíssimo Vale do Douro e seus socalcos, uma mistura da ação da natureza e do Homem. Ao longo deste percurso circular de 8km, poderá percorrer trilhos rodeados pelas vinhas desta zona. O local de partida e chegada situa-se em Samodães.



Passadiços do Paiva

Um dos mais famosos trilhos de Portugal, localizados na margem esquerda do Rio Paiva, no Geopark de Arouca, com quase 9km de extensão. Irá passar por descidas de águas bravas e paisagens de cortar a respiração. Entre os locais mais emblemáticos de passagem estão a Garganta do Paiva, a Praia Fluvial do Vau, a Gola do Salto, a Cascata das Agueiras e a Falha de Espiunca. Os editores do Vagamundos recomendam que o início seja no Areinho e o final na Espiunca.

Mais a sul, se pretende conhecer uma das praias mais escondidas e bonitas do nosso país, faça o **trilho da Praia da Ursa**. Esta beleza pura merece ser visitada. Partindo do Cabo da Roca, a caminhada tem apenas 2.6km, mas encerra as suas dificuldades, sobretudo nos últimos 400 metros. Para chegar ao pequeno areal é necessário descer uma sinuosa falésia e todos os cuidados são poucos para evitar uma queda. Não faça este trilho em dias chuvosos.



Por outro lado, pode visitar a “casa” do lince ibérico. Precisa apenas de se deslocar ao Parque Natural do Vale do Guadiana e fazer um dos **trilhos entre o Escalda e o Pulo do Lobo**. São 6km de alguma dificuldade, mas com a recompensa de encontrar no final a Cascata do Pulo do Lobo. A zona de partida é o Monte das Pias.

Por fim, no Algarve, encontrará o **percurso pedestre dos Sete Vales Suspensos**, no concelho de Lagoa. Este trilho, um dos mais bonitos da zona, tem 6km e é feito ao longo da arribas costeiras, entre a Praia da Marinha e a Praia Vale de Centeanes. O ponto de partida e chegada pode ser qualquer uma destas praias. Ao longo do percurso irá passar pelos sete vales suspensos, antigamente parte da foz de uma linha de água que terminava no mar. Boas caminhadas a todos, com bom calçado, hidratação, proteção solar e muito cuidado.



LOJA **ONLINE** CTT

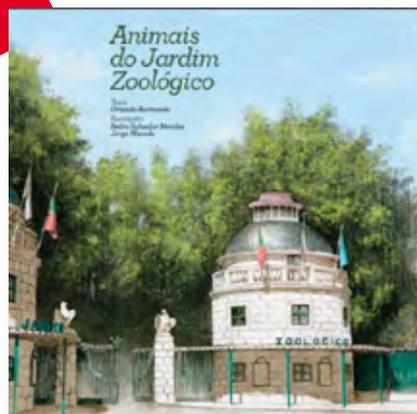
A Loja Online CTT tem cada vez mais produtos. Conheça as novidades em ctt.pt



Máscaras MOxAdTech

Preço: 10,00 €

É a primeira máscara testada contra o novo Coronavírus. Contém várias camadas de proteção, um tecido com propriedades antimicrobianas, que age como um escudo contra vírus e bactérias (99% de eficácia), e um tratamento repelente à água que impede a fixação de gotículas portadoras de vírus e bactérias no tecido. Disponível em branco e em preto.



Animais do Jardim Zoológico

Orlando Raimundo

Preço: 37,00€

Neste livro, contam-se as peripécias da criação no Jardim Zoológico, as novidades que foram introduzidas de forma a melhorar as condições de vida da sua população, e é feita a apresentação dos animais que presentemente o habitam. A ilustrar o texto, vemos os retratos dos animais e dos espaços mais representativos do Jardim, os quais foram especialmente elaborados para esta obra.

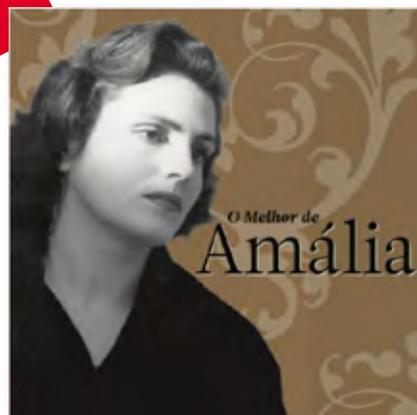


Amália, Ditadura e Revolução

Miguel Carvalho

Preço: 22,90 €

Chamaram-lhe cantora do regime. Acusada de servir a ditadura e colaborar com a polícia política (PIDE), foi perseguida e ostracizada após 25 de Abril de 1974, reconquistando depois a unanimidade enquanto voz de Portugal no Mundo. Esta é a história secreta da vida de Amália Rodrigues.



O Melhor de Amália

Preço: 6,95€(CD) 22,90€ (Duplo Vinil)

As mais conhecidas canções de Amália Rodrigues, em CD ou em vinil.



Estou de Férias

Preço: 10,50€

Estou de férias! é uma coleção de livros destinada a todos os alunos do 1.º Ciclo, elaborada com base nos Programas e Metas Curriculares em vigor. Disponível para o 1.º, 2.º, 3.º e 4.º anos de escolaridade.



Fugas a dois | 1100 Hotéis

Preço: 49,90 €

Estadias que ficarão para sempre na memória. Bons momentos, vividos a dois, numa noite apaixonada com pequeno-almoço de norte a sul de Portugal e em Espanha. Em hotéis rurais, solares, quintas ou montes, desfrute de cada segundo.



PACK 3 IN 1 - Teclado Pro-K3 + Rato + Tapete

Preço: 34,99€

Conjunto de teclado, rato e tapete de rato - compatível com teclado português.



Smartwatch AMAZFIT BIP LITE Preto

Preço: 49,90€ €

Com autonomia de até 45 dias, resistência à água IP68, sensor de frequência cardíaca PPG, sensor de aceleração, sensor geomagnético e sensor de pressão do ar. Além disso, este smartwatch conta também com um ecrã tátil de 1.28" de alta qualidade e vidro resistente a riscos e choques Corning Gorilla.



Estojo de Primeiros Socorros

Preço: 14,95 €

A Loja Online CTT apresenta agora uma nova secção de papelaria. Este estojo de viagem de primeiros socorros tem um fecho-éclair e compartimentos com rede no interior.



Rato Gaming || Spirit of gamer Pro-M3

Preço: 17,99 €

- Rato Gaming Spirit Of Gamer Pro-3 + Tapete Rato Spirit Of Gamer
- USB e Compatibilidade Windows XP ou superior
- Outros Sensibilidade: 3.200 dpi
- Número de botões: 7
- Peso regulável com 6 contrapesos (6 x 5g)
- Dimensões do tapete: 22 x 19 x 0.3 cm

DIETA MEDITERRÂNICA

SAÚDE À MESA



A Dieta Mediterrânica é promotora de saúde e longevidade. Em tempo de férias e de refeições à beira-mar, falámos com Fortunato da Câmara e recordamos o seu livro “Viver Portugal com o Mediterrâneo à Mesa”

Numa época em que os hábitos de vida saudáveis assumem destaque, a Dieta Mediterrânica pode ser uma importante aliada para a promoção da saúde e do bem-estar. Assim, em tempo de verão e para promover bons momentos em família, damos a conhecer algumas receitas incluídas no livro “Viver Portugal com o Mediterrâneo à Mesa”. Aventure-se na cozinha, mesmo que não viva à beira-mar. Combine as refeições saudáveis com a prática de exercício físico e hábitos de sono adequados e sintá-se bem. O livro “Viver Portugal com o Mediterrâneo à Mesa” é uma edição do Clube do Colecionador dos Correios, assinada por Fortunato da Câmara, à venda nas Lojas CTT e em ctt.pt. PVP: 38,00€. Inclui 14 selos e um bloco filatélico.

Quais os conteúdos e temas do livro “Viver Portugal com o Mediterrâneo à Mesa”?

A ideia do livro é demonstrar porque é que Portugal integra o conjunto de países onde a Dieta Mediterrânica é património da humanidade, sem que tenhamos o Mar Mediterrâneo na nossa costa. Ou seja, há evidências de clima, fauna e flora, alimentação e forma de estar na vida que nos coloca no mesmo padrão cultural de outros povos mediterrânicos, mesmo não sendo banhados por esse imenso mar entre terras que tanto nos influencia. O livro faz um resumo de momentos chave da nossa história, desde a pré-existência

do reino de Portugal, com as influências romanas e árabes, passando pela época dos Descobrimentos, e chegando ao Portugal contemporâneo com sinais evidentes em que frutas, pescado, carnes, legumes, produtos tradicionais, vinhos, doçaria e hábitos sociais nos colocam a marca indelével da “cultura mediterrânica”.

Numa época em que falamos tanto de saúde e de bem-estar, o que define a Dieta Mediterrânica e de que forma esta contribui para um estilo de vida saudável?

Apesar da expressão “Dieta Mediterrânica” ter surgido há pouco mais de 50 anos, num estudo científico sobre doenças cardiovasculares, essa espécie de carimbo vai muito além de questões de saúde pura e dura. A verdade é que todo o *modus vivendi* que temos em Portugal, em que os momentos de felicidade passam pela partilha da mesa e as refeições conviviais têm muitas vezes grelhados de peixe ou carne, legumes frescos em saladas, e frutas da época, são um testemunho de um modelo alimentar particular do sul da Europa, em que se associa a comida ao lazer. Somos os maiores consumidores europeus de peixe, temos frutas e legumes de alta qualidade, mas ainda assim temos vários aspetos a melhorar no consumo excessivo de sal e de açúcares refinados. No entanto, o modelo alimentar tradicional das regiões do Alentejo e do Algarve assenta muito na frugalidade das refeições onde se come um pouco de tudo mas com moderação, na variedade de alimentos a consumir, no tempero com ervas e, muito importante, na comunhão com a natureza. As caminhadas ao ar livre são um complemento essencial ao estilo de vida mediterrânico.

Qual a história das receitas que serão aqui publicadas e de que forma estas são ilustrativas da Dieta Mediterrânica?

Bom, estas receitas não têm uma história específica pois são pratos de criação coletiva, onde há um modo de preparar os alimentos que foi adotado por gerações de pessoas de uma mesma região, devido aos produtos que têm disponíveis ao ser redor. O polvo é um alimento emblemático da cozinha algarvia, o facto de ser preparado em caldeirada significa que os seus sucos vão ser totalmente aproveitados durante a confeção, tal como os aromas e sabores dos legumes. A caldeirada é um estufado, o que significa que não há refogado longo, e que os sucos libertados pelos alimentos é que compõem a base líquida do prato. Na sopa de beldroegas é a união entre o aproveitamento do pão ligado a um legume campestre que nasce espontaneamente nas margens dos caminhos, um traço típico da frugalidade alentejana e, mais uma vez, estamos perante modos de confeção que não exageram nas gorduras nem abusam dos refogados.



A Dieta Mediterrânica é Património Cultural Imaterial da Humanidade. O que isto representa e o que significa para os países envolvidos neste processo?

Os sete países incluídos nesta classificação da UNESCO, que são Chipre, Croácia, Grécia, Espanha, Itália, Marrocos e Portugal, têm a oportunidade de comunicar a quem os visita as particularidades da sua cultura social, alimentar e paisagística e, ao mesmo tempo, têm a responsabilidade de preservar as tradições e produtos das regiões onde a influência mediterrânica se insere. Acima de tudo é um estímulo

para que possam manter o padrão de vida mediterrânico que, no caso português, conjuga sustentabilidade, sociabilidade, qualidade alimentar e felicidade, um ingrediente muitas vezes esquecido e que está presente nas coisas mais simples e frugais. Se esta preservação der origem a uma oportunidade de promoção turística faz-se o pleno com o retorno económico para as regiões classificadas.

Sopa de Beldroegas com queijo de cabra

Ingredientes

- 1 molho de beldroegas
- 1 ovo por pessoa
- 1 queijo de cabra fresco
- Azeite
- 1 cabeça de alho
- 1 colher de café de colorau
- 1 folha de louro
- 2 batatas
- Sal
- Pão caseiro



Confeção

Coloca-se um tacho ao lume com azeite e os alhos esmagados. Deixa-se refogar um pouco. Junta-se as beldroegas, previamente lavadas e arranjadas, o colorau, o louro e o sal e depois as batatas cortadas às rodela. Deixa-se apurar um pouco e acrescenta-se água suficiente para a cozedura. Quando as batatas estiverem cozidas, junta-se os ovos para escalfarem e o queijo cortado em cubos tipo dado. Entretanto, numa travessa, corta-se o pão em fatias para as sopas. Por fim, retiram-se os ovos e os cubos de queijo que devem estar cozidos, mas não desfeitos, apenas um pouco derretidos. Deita-se o caldo da cozedura com as beldroegas e as batatas por cima das sopas de pão. Acompanhe com o queijo e os ovos.

Caldeirada de Polvo

Ingredientes

- 2-3 kg de polvo de Santa Luzia
- 1,5-2 kg de batatas para cozer
- 4-5 tomates maduros
- 2-3 cebolas
- 4-5 dentes de alho
- 1 pimento verde
- 1 pimento vermelho
- 1 folha de louro
- 1 pitada de sal
- 1 ramo de salsa
- Azeite q.b.
- Água q.b.
- Vinho branco q.b.



Confeção

Lava-se e limpa-se bem o polvo. Num tacho, coloca-se o azeite, as cebolas cortadas em rodela, a salsa e os alhos picados, a folha de louro, os pimentos cortados em tiras e os tomates cortados em rodela. Deixa-se refogar cerca de 5 minutos. Junta-se o polvo previamente cortado em pedacinhos, a água e o vinho. Leva-se ao lume e deixa-se cozer cerca de 30 minutos. Verificam-se os temperos e juntam-se as batatas, deixando cozer aproximadamente 10 minutos (o tempo de cozedura varia um pouco, conforme a qualidade da batata).



EM PORTUGAL PODEMOS *SEMPRE* FAZER FÉRIAS

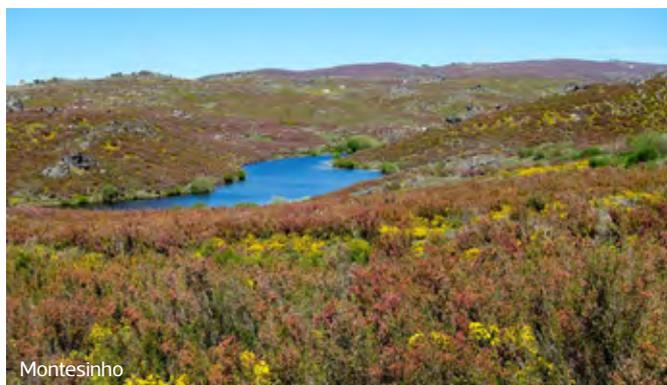
O verão está quase a terminar mas ainda existem portugueses que partem de férias. Em período ainda de alguma restrição, nada como ir para fora cá dentro. E o nosso país tem uma enorme quantidade de lindos lugares onde pode passar o seu tempo de descanso ou mesmo um fim de semana. De norte a sul, passando pelas ilhas, siga o nosso roteiro

No distrito de Bragança, visite o Parque Natural de Montesinho, uma área protegida, onde poderá descobrir uma grande variedade de fauna e flora e alorjar-se numa das casas em granito, adaptadas para turismo rural. Numa vertente mais cultural, encontrará no Museu de Montesinho a caracterização geológica desta zona e uma descrição do modo de vida tradicional desta tranquila aldeia.

Um pouco mais a ocidente, chegue ao Gerês e deleite-se com a harmonia inigualável entre homem e natureza. Faça caminhadas, refresque-se nos ribeiros de água cristalina e aceda ao Parque Nacional da Peneda-Gerês, outra área protegida do nosso país.

Desloque-se mais para sueste e renove o seu espírito nas Termas de Monfortinho. Este local, que nos chega do tempo dos romanos, permite-lhe cuidar do seu bem-estar e beleza, num ambiente de serenidade. Aproveite a pureza das fontes da Serra de Penha Garcia, junto à margem do Rio Erges, e tenha o seu tempo de tranquilidade.

Se a mãe natureza produz magia, esta pode ser descoberta na

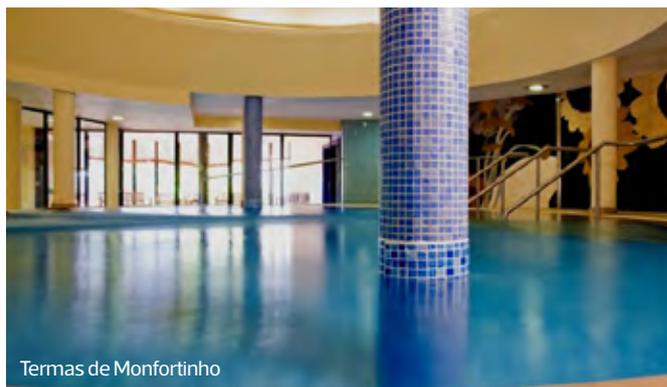


Montesinho

Praia Fluvial da Quinta do Alamal, mais a sul, dotada de várias funcionalidades que facilitam imenso a vida dos visitantes. Um sítio onde as águas do Tejo se encontram com um extenso areal rodeado por abundante arvoredo, criando um ambiente único e pacífico. Sem dúvida, um local perfeito para uns dias de férias relaxantes, no seio do melhor que a natureza tem para nos oferecer!



Gerês



Termas de Monfortinho



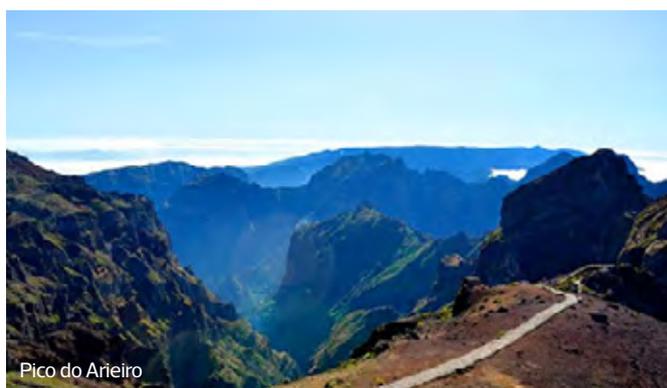
Praia Fluvial do Alamal



Paraíso Escondido



Pego do Inferno



Pico do Arieiro



Aldeia da Cuada

Pode, também, ir ao Alentejo e visitar um local cujo nome é perfeitamente descritivo daquilo que é: Paraíso Escondido. No concelho de Odemira, mais um exemplo de uma estadia enriquecedora, que combina a paisagem rural com a proximidade das praias. Usufrua da beleza destes oito hectares de pura natureza. Ao chegar ao Algarve, descubra uma das cascatas mais

bonitas do país. A Cascata do Pego do Inferno, em Tavira, apesar de ter apenas três metros de altura, confere uma frescura impressionante ao nosso olhar. O lago no qual a cascata cai, que convida ao mergulho em tempo de calor, é um local extremamente belo e longe das áreas mais concorridas desta região.

Arrisque, ainda dentro do território nacional, uma viagem de avião até aos nossos arquipélagos. Na Madeira, suba às nuvens. Vá ao Miradouro do Pico do Arieiro e tenha uma visão fantástica sobre o maciço central da ilha. Poderá, também, dar azo à sua vontade de efetuar caminhadas e iniciar um percurso pedestre que o levará ao Pico Ruivo, o ponto mais alto deste arquipélago. Finalmente, nos Açores, vá ao ponto mais ocidental da Europa. A ilha das Flores, ainda um paraíso escondido dos grandes circuitos, é um ponto verde, florido e maravilhoso no meio do Atlântico. Faça turismo rural na Aldeia da Cuada, em casas de pedra com vista para o amplo jardim que é a ilha das Flores, por um lado, e para o mar, por outro. Ajude o nosso país. Faça férias cá dentro!

OLHA EU AQUI!

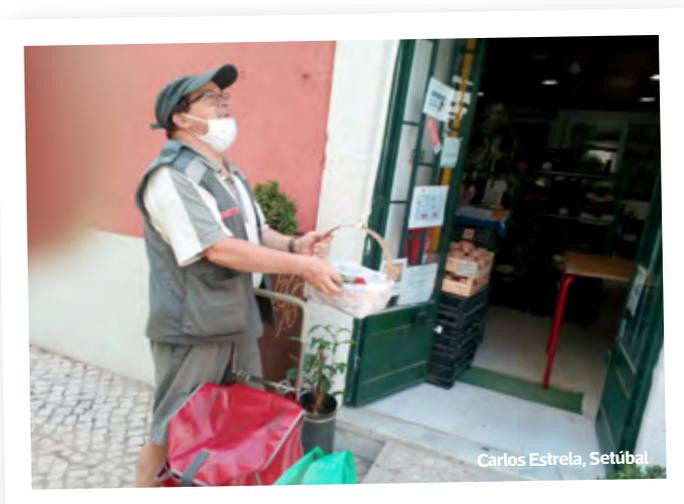
Queremos partilhar as fotografias do seu dia a dia, da sua equipa, dos lugares mais especiais da sua terra e até da sua família.

Eis algumas fotos que chegaram à nossa redação.

Envie a sua fotografia (min. 1,5MB) por e-mail, para participe@ctt.pt, com o assunto "Olha eu aqui!".

Indique o seu nome, nº de colaborador, local de trabalho ou de residência e contacto telefónico.

Participe e reveja a sua foto na revista da empresa.





Tó Viegas, Tondela



Agostinho e João Afonso, Riachos



José Nave, Parede



Maria Preciso



Jorge Costa, V.N.Gaia



Tó Viegas, Tondela



Elsa Simões, Santa Comba Dão



João Freire, Oliveira do Hospital



Helena Ribeiro, Portimão



Antonino Barbosa, Ponte de Lima



Tó Viegas, Tondela



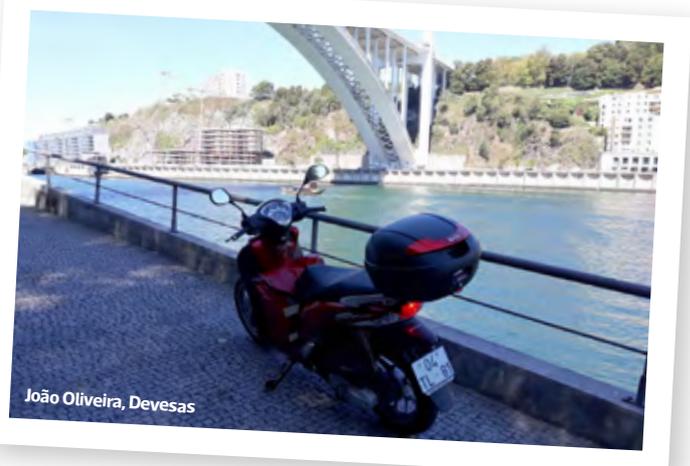
Elsa Simões, Santa Comba Dão



Helena Ribeiro, Portimão



Paulo Vinagre, Vila Viçosa



João Oliveira, Devesas



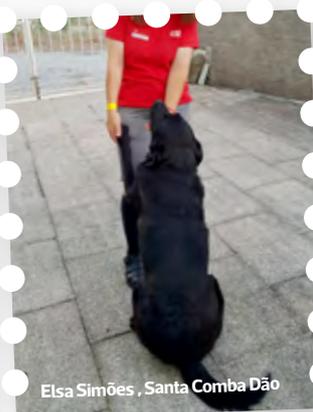
Agostinho e João Afonso, Riachos



Tó Viegas, Tondela



Cláudia Cunha, Abrantes



Elsa Simões, Santa Comba Dão



Eduardo Hспанhol, Nazaré

CRUZADAS

HORIZONTAIS: 1 - O afastamento dos entes queridos, em tempo de confinamento, inspirou a loja CTT da (...) a conseguir os melhores resultados na venda de chocotelegram a particulares. 2 - Primeira mulher, mãe da humanidade (Bíbl.); sétima nota da escala musical. 3 - Matemática (abrev.); assisti; partícula afirmativa do dialeto provençal. 4 - Temporada; red. de grande. 6 - No regresso a uma "nova normalidade" depois do estado de emergência, a prevenção continua a ser fundamental para conter a propagação do coronavírus - conheça os (...) a ter no desconfinamento. 7 - Calhau. 8 - Lantânio (s.q.); em abril, chegou ao fim a primeira (...) de divulgação da campanha Keep Me Posted - Direito à Escolha do Cidadão - conheça as reações dos portugueses a este movimento. 10 - A coleção filatélica da DC (...) continua a apresentar os seus personagens em selo - depois de Harley Quinn e Joker, é a vez de Flash integrar o universo filatélico; nosso Senhor (abrev.). 11 - Período de tempo, geralmente longo, assinalado por determinados factos, inovações, políticas, movimentos, etc., que o distinguem; limpei, banhando em líquido. 12 - Grosa (abrev.); átomo, grupo de átomos ou molécula que perdeu a sua neutralidade eléctrica por ter captado ou perdido um ou mais eletrões. 13 - Azebre; designa afirmação (interj.).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

VERTICAIS: 1 - Em tempo de confinamento o (...) eletrónico adquiriu uma importância ainda maior nas nossas vidas - O 3º e-Commerce Moments foi dedicado a esta realidade; substância de que são feitos os favos das abelhas. 2 - Aprovado (abrev.); o INOV+ by CTT estava a ficar roxo para regressar (porquê roxo?) porque é a (...) da criatividade, da espiritualidade, da inspiração e agora também, da inovação CTT. 3 - Relativo aos vetores. Feiticeiro. 4 - Quatro em numeração romana; noutra lugar; mulher acusada de um crime. 5 - Conspurar, sujar na água do lavajo; centilitro (abrev.). 6 - Definido (abrev.); desloca-se para fora. 7 - Em 2019, a UNESCO declarou 5 de maio como Dia Mundial da Língua Portuguesa, em reconhecimento da importância do internacional português como língua (...); fútil. 8 - Red. de senhor; sinal internacional de pedido de socorro; neologismo (abrev.). 9 - Picareta; o Banco CTT foi novamente distinguido como o Banco nº1 na satisfação do cliente em Portugal pelo (...) Portugal.

DIFERENÇAS

Procure as dez diferenças entre os desenhos.



SUDOKU

Complete com números de 1 a 9.

5				6				
			8		3	7		5
		3			1			2
	4			1				3
	3		4		6		8	
8				5			1	
4			6				3	
3		6	1		9			
				3				7

GRAU DE DIFICULDADE: ★★★★★

7	5	9	6	5	7	6	1	9
1	8	2	3	2	8	1	8	6
4	2	8	6	7	7	5	6	3
4	7	2	8	5	5	8	9	7
1	6	2	9	5	5	7	4	1
6	3	8	9	2	7	7	4	8
1	3	7	4	6	2	7	5	4
6	4	5	1	6	5	4	5	6
3	7	2	8	1	6	5	4	2
7	8	9	5	4	1	1	9	2
2	6	1	8	3	6	8	7	4
5	9	4	7	6	2	7	1	3

SOLUÇÕES:
 PALAVRAS CRUZADAS:
 1 - CTT; 2 - Mãe; 3 - Matemática; 4 - Temporada; 5 - Calhau; 6 - Normalidade; 7 - Calhau; 8 - Lantânio; 9 - Picareta; 10 - Coleção; 11 - Período; 12 - Grosa; 13 - Azebre.
 VERTICAIS:
 1 - Eletrónico; 2 - Aprovado; 3 - Vetores; 4 - Quatro; 5 - Conspurar; 6 - Definido; 7 - Dia Mundial da Língua Portuguesa; 8 - Fútil; 9 - Picareta; 10 - Satisfação; 11 - Picareta; 12 - Centilitro; 13 - Picareta.
 HORIZONTAIS:
 1 - Afastamento; 2 - Mãe; 3 - Matemática; 4 - Temporada; 6 - Normalidade; 7 - Calhau; 8 - Lantânio; 10 - Coleção; 11 - Período; 12 - Grosa; 13 - Azebre.

Obrigado aos nossos
mais de **500 mil** clientes

Ser nº1 na satisfação
é o melhor prémio que um
Banco com apenas **4 anos**
pode receber

Sermos distinguidos com o prémio do Índice Nacional de Satisfação do Cliente, enche-nos a todos, no Banco CTT, de orgulho. É o reconhecimento da atenção que damos aos nossos Clientes e do compromisso que assumimos em responder às suas necessidades. Este é o melhor prémio que um Banco com apenas 4 anos pode receber. Obrigado!



Prémio atribuído em 2020 pelo ECSI Portugal
- Índice Nacional de Satisfação do Cliente,
no sector da Banca. Este prémio
é da exclusiva responsabilidade
da entidade que o atribuiu.

banco**ctt**