

REVISTA

ctt

Nº 2_JAN_FEV_20

ctt

compromisso

ctt

modernidade

ctt

proximidade

ctt

simplicidade

ÍNDICE

05

EDITORIAL

CTT: um novo posicionamento sem perder de vista a herança da Marca

06

CAPA

Novo posicionamento da marca CTT

08

MOMENTOS

14

+ PREVENÇÃO

Segurança Rodoviária, responsabilidade de todos

15

BANCO CTT

1ª Convenção de Parceiros Banco CTT

16

EVENTOS

Para o Cliente e Mais Além
Início do ano na Rede de Lojas Próprias

24

NEGÓCIOS

Serviço incorporado

26

PMI

Tratamento mais automatizado

28

CERTIFICAÇÃO

Políticas da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho e Segurança da Informação dos CTT

FICHA TÉCNICA

Diretor Miguel Salema Garção **Diretora Executiva** Adriana Eugénio **Redação** Elsa Duarte, Lucília Prates, Miguel Maia, Rosa Serôdio, Margarida Moita Santos, Paulo Rui Teixeira e Rita Presas **Conceção Gráfica** Miguel Dantas e Samuel Trindade

Fotografia Pedro Cruz e Arquivo CTT **Produção** Comunicação e Sustentabilidade **Propriedade** CTT Correios de Portugal, S.A. - Sociedade Aberta Av. D. João II, nº 13, 1999-001 LISBOA Tel.: 210 470 300 **Pessoa coletiva nº** 500 077 568 **Tiragem** 21100 exemplares. A revista CTT é impressa na Lidergraf - Artes Gráficas, S.A. Esta revista foi impressa em Royal Roto Silk de 115 gramas (miolo) e Magnum Satin de 250 gramas (capa). **Depósito Legal** 465461/19 **PUBLICAÇÃO BIMESTRAL**. **DISTRIBUIÇÃO GRATUITA** A revista CTT foi escrita ao abrigo do novo Acordo Ortográfico.

Agradecimentos pela cedência de fotos Pedro Lopes, do Metropolitano de Lisboa, e Joana Cortes, da Secretária Geral do MTSSS

- 32** **FORMAÇÃO**
Hands On
- 34** **INOVAÇÃO**
Breves
Cacifos Eletrónicos em parceria com o Lidl
- 38** **FILATELIA**
100 anos da OIT
60 anos do Metropolitano de Lisboa
- 40** **SOU CTT**
Um prémio de 55 polegadas
Bem-vindos a bordo do Sou CTT
- 42** **PERFIL**
Paulo Gonçalves
- 44** **SAÚDE**
Ponha fim à dor nas costas!
- 46** **EM FORMA**
Gravidez ativa: exercícios recomendados nesta fase de vida da mulher
- 47** **NUTRIÇÃO**
Lanches saudáveis?
- 48** **AGENDA CULTURAL**
- 50** **OLHA EU AQUI**
- 51** **PASSATEMPOS**

Marca Institucional



Marcas de primeiro nível

ctt

banco**ctt**

Submarcas

Empresas

ctt Logística

ctt Gestão & Documentos

ctt Marketing

ctt Pagamentos

Particulares

ctt Serviços Financeiros

ctt Filatelia

ponto **ctt**

 payshop

Produtos



via**ctt**



Miguel Salema Garção
Diretor de Comunicação e Sustentabilidade

EDITORIAL

CTT: UM NOVO *POSICIONAMENTO* SEM PERDER DE VISTA A HERANÇA DA MARCA

Os CTT estão num processo de constante modernização e adaptação às novas realidades do negócio postal e a um novo paradigma de mercado, cada vez mais global, integrado e com clientes mais exigentes.

Cientes desta nova realidade os CTT consideraram que era o momento de avançar com um novo posicionamento, não só de negócio mas também de Marca: a nossa entrega é total.

Este movimento é muito mais de que um novo posicionamento de marca, simboliza a nova fase da empresa que, no ano em que se celebram 500 anos de correio, dá passos marcantes de preparação para os desafios do presente e do futuro.

Passamos de um operador postal a um operador total, ligando pessoas e empresas, do correio ao digital, da carta à encomenda, das soluções empresariais às particulares, com uma oferta segmentada e um portefólio alargado de produtos e serviços.

Assim, a nova arquitetura de marca reflete este posicionamento de negócio. O cavalo não desaparece: mantemos este símbolo, a nossa herança histórica, em toda a comunicação institucional e produtos filatélicos. Temos orgulho em ser os transportadores da mensagem, em fazer chegar a comunicação, em fazer parte da História. Mas queremos deixar claro que somos mais do que correio e, na comunicação de produtos e serviços, assumimo-nos como CTT, com uma nova paleta de cores vibrantes e reforçando os nossos valores: o Compromisso, a Proximidade, a Simplicidade e a Modernidade.

Com a nova assinatura de marca surge uma nova família de mensagens para

o mercado – “de uma encomenda ao que quiser”, “de uma encomenda ao que deseja”, “de uma encomenda ao que sonha” –, bem como uma nova linguagem visual em diversos suportes. Tudo com maior simplicidade da marca, usando a sigla para dar mais força e coerência à comunicação e facilitar a compreensão do nosso portefólio de produtos, que também foi simplificado, mais orientado para o cliente, fazendo desaparecer algumas marcas e passando a ter nomes descritivos dos produtos e serviços, mas mantendo – e reforçando – a oferta de produtos e serviços existentes.

Ousámos arriscar, fazer diferente, sair da caixa, mostrar que comercialmente somos mais do que correio, que as empresas e as pessoas podem contar connosco também para as suas poupanças, para as opções de pagamento, para produtos em loja ou serviços digitais, para as soluções de publicidade, de logística, de outsourcing de processos e de apoio à presença no mundo do comércio eletrónico, na digitalização e no crescimento.

Os CTT são, e querem continuar a ser, um parceiro de referência das empresas e uma marca de eleição dos portugueses. O Cavalo continua presente, na nossa comunicação e no coração dos portugueses, e assim continuará, representando o nosso orgulho em ser Correio – e lembrando-nos da nossa Missão de ser muito mais.

NOVO POSICIONAMENTO DA MARCA CTT

De uma
encomenda
ao que quiser

De uma
encomenda
ao que sonha

De uma
encomenda
ao que deseja

De uma
encomenda
ao que quiser

ctt

a nossa entrega é total

Os CTT apresentaram um novo posicionamento da marca, em Portugal, e um rebranding, em Espanha. A assinatura, essa, é comum e reforça a visão de um operador global ibérico. Todos somos CTT e “A nossa entrega é total”

Os CTT têm um novo posicionamento de marca – a nossa entrega é total – que reflete a evolução da empresa e o atual paradigma de mercado.

Segundo João Bento, Presidente Executivo dos CTT, «com este novo posicionamento, os CTT apresentam uma nova arquitetura de marca, mais simples, refletida também num novo site e numa nova app, que constituem apenas o arranque do que será uma presença digital cada vez mais forte».

Esta alteração da forma como se apresenta e comunica com o mercado simboliza uma nova fase da empresa que, no ano em que se celebram os 500 anos do serviço de correios em Portugal, dá passos marcantes de preparação para os desafios do presente e do futuro.

Com a nova assinatura da marca surge, ainda, um conjunto de novas mensagens para o mercado: “de uma encomenda ao que quiser”, “de uma encomenda ao que deseja” e “de uma encomenda ao que sonha”.

Novo logotipo comercial

O logotipo comercial dos CTT também mudou. A empresa tem uma nova estratégia de marca, passando a usar a apenas a designação CTT com várias cores e fundos (vermelho, amarelo, roxo, verde e azul turquesa) na comunicação comercial com os clientes. Já o logotipo tradicional, com o cavalo, será usado ao nível institucional e na Filatelia.

Num contexto de queda acentuada de tráfego de correio endereçado, o novo posicionamento pretende levar, aos consumidores e às empresas, a garantia que os CTT oferecem uma vasta gama de produtos e serviços, além do correio tradicional.

A aposta numa maior simplicidade da marca, passando a utilizar-se, a nível comercial, apenas a sigla, confere mais força e coerência à comunicação e facilita a compreensão da organização da marca, nas suas múltiplas valências, por parte dos clientes. Foi, por isso, feita uma reorganização do portefólio, tornando-o mais simples e claro para os consumidores, fazendo desaparecer algumas marcas de produtos, por troca com descritivos do que é o produto ou serviço associado à sigla CTT.

Os CTT assumem-se assim, e cada vez mais, como uma empresa orientada para o cliente e suas necessidades, com uma oferta segmentada para particulares e empresas, soluções que começam no envio de correio e expresso, que

passam por ofertas de poupanças, por um portefólio alargado de produtos de conveniência na sua rede de Lojas e, até, pela oferta de soluções de publicidade, logística, outsourcing de processos e apoio à presença no mundo do comércio eletrónico, ajudando as empresas no seu processo de digitalização e crescimento.



Rebranding em Espanha

Em Espanha, também chegou o momento de evoluir, apostando no fortalecimento de uma marca ibérica única. Com este propósito, avançou-se com o rebranding da Tourline Express e foi lançada a marca CTT Express e o novo site cttexpress.com.

A apresentação oficial da CTT Express decorreu no dia 21 de abril, em Madrid, e contou a presença de todos os elementos da Comissão Executiva dos CTT.

Este rebranding para CTT Express, acompanhado de um novo posicionamento em ambos os países, Portugal e Espanha, confirma o compromisso dos CTT em liderar o mercado ibérico, em expansão na área de expresso & encomendas. A assinatura da marca é comum e reforça a visão de um operador global ibérico. Em Portugal, “a nossa entrega é total” e, em Espanha, “nuestra entrega es total”, reforçada com a mensagem “tu red ibérica de envíos”.

Juntos, somos um operador de entrega total.

LUCÍLIA PRATES

PRÉMIO *REPUTAÇÃO* ONSTRATEGY

No dia 7 de fevereiro, os CTT foram convidados a participar no evento “A Força e o Valor das Marcas”, promovido pela consultora ONStrategy e realizado na Cidade do Futebol, em Oeiras. Sob o tema “Gestão de Marcas”, o evento contou com a presença de vários oradores, de empresas diversas como a Google e UNILEVER, que discursaram sobre matérias como “O impacto do ambiente político, económico e social na gestão das marcas”, “A relação emocional

das marcas com os seus stakeholders e os impactos comportamentais”, entre outros.

No fim, a OnStrategy distinguiu várias marcas pela sua Reputação, Consistência e Sustentabilidade. Os CTT, na pessoa do Presidente Executivo João Bento, foram premiados pela sua consistência reputacional no período dos últimos três anos.

Parabéns a todos! MMS



ctt

a nossa entrega é total

Quando o Livro de Reclamações é pedido para deixar um elogio! É raro, mas acontece. É o caso de um cliente que se dirigiu à Loja CTT Carnaxide para elogiar Ricardo Almeida, carteiro no CDP 2790/2795

Gostaria de, neste livro, deixar um ELOGIO. Ao Sr. Ricardo Almeida, funcionário dos CTT de Carnaxide, por no dia 20-1-2020 ter ido à porta da minha casa devolver 50 euros que, por distração lhe tinha dado a mais numa cobrança de uma encomenda, três semanas antes. O funcionário em causa já se tinha deslocado várias vezes sem sucesso à minha morada, para fazer a devolução da quantia. Acrescento que durante este período eu nunca dei conta do erro, pelo que o gesto do Sr. Ricardo tem ainda mais significado – pela honestidade, integridade, zelo e profissionalismo. Muito obrigado.

21-1-2020
Bruno Miguel da Silva Pires

OBRIGADO, *SR. CARTEIRO*

Uma associação de antigos combatentes da Guerra do Ultramar contactou recentemente a Loja CTT de Castelo de Paiva para fazer chegar um agradecimento especial aos carteiros da região e, em geral, a todos estes profissionais, quer os que ainda estão no ativo, quer os já aposentados.

Se a missiva era dirigida a todos os carteiros, a verdade é que as mensagens mais sentidas invocavam as pessoas que levavam as cartas de familiares para as zonas de combate, nos vários teatros de guerra africanos. Na missiva que nos fizeram chegar, os membros da associação destacaram o papel dos «carteiros que, na Guerra Colonial contribuíram para que a correspondência trocada entre [os combatentes] e familiares, amigos e namoradas fosse possível».

Seguiram-se alguns exemplos específicos, anónimos, por exemplo, de quem lembrava «o carteiro, nos tempos da Guerra do Ultramar, uma pessoa muito especial, praticamente um familiar».

Mas não só do tempo vivido em África falavam estes testemunhos. Aos carteiros que há décadas «fazendo muitos quilómetros a pé, debaixo de chuva e sol e sempre com a preocupação de entregar a correspondência a horas e no endereço correto», associam o «orgulho» que têm da sua profissão. E aos mais novos deixam um pedido: «Queremos que os carteiros de hoje tenham o mesmo orgulho que os de antigamente». MM

CTT *REFORÇAM* OFERTA DE PRODUÇÃO DOCUMENTAL

No dia 9 de janeiro, João Nuno Pinote, Diretor de Gestão de Produtos de Correio dos CTT, e Rui Rebelo Fontoura, CEO da Saphety, assinaram na sede dos CTT, em Lisboa, um contrato de parceria no âmbito da fatura eletrónica estruturada, que permite aos CTT complementarem a sua oferta de Produção Documental.

«No âmbito da oferta de printing & finishing e de documentos digitais, surge agora uma necessidade adicional, decorrente do Decreto-Lei 123/2018, que obriga uma empresa que fature ao Estado, o faça através da emissão de fatura eletrónica com dados estruturados e não como até aqui, através de um documento físico (fatura em papel) ou digital (fatura em PDF)», explica João Nuno Pinote, adiantando que as Grandes Empresas devem implementar esta medida a partir de abril próximo e as Pequenas e Médias Empresas a partir de dezembro deste ano.

Até ao momento, os clientes dos CTT podiam optar pela impressão ou pela digitalização das faturas dos seus clientes particulares e empresariais, entre eles, o Estado, indicando quais os registos a serem impressos e quais a serem produzidos em formato digital. Agora, em consequência da nova legislação, os CTT deparam-se com a necessidade, que é também uma nova oportunidade de negócio, de emitirem faturas eletrónicas com dados estruturados (EDI).

Daqui ressalta a importância desta parceria, que possibilita aos CTT disponibilizarem aos seus clientes uma oferta integral na área da produção documental. A Saphety é líder no



mercado da fatura eletrónica estruturada em Portugal, com cerca de 80% de quota e 90 milhões de documentos processados por ano, metade dos quais são contas a receber (faturas emitidas). Como clientes Estado, detém mais de 170 municípios e 20 centros hospitalares, entre outros.

Neste momento, decorreram já, com sucesso, os testes de integração com as Águas de Montemor-o-Novo, assim como as ações de formação das equipas comerciais dos CTT, em Lisboa e no Porto.

Como conclui João Nuno Pinote, «hoje, os CTT ficam claramente com uma vantagem competitiva face à concorrência, podendo oferecer aos atuais e novos clientes (bancos, seguradoras, empresas de telecomunicações, utilities, etc.) a comodidade e conveniência de terem uma solução de A a Z para os processos de faturação aos seus clientes». RS

CTT E INTIMUS *FIRMAM* PARCERIA

João Nuno Pinote, Diretor de Gestão de Produtos de Correio dos CTT, e José Oliveira, Diretor Geral da Intimus, assinaram no dia 10 de fevereiro, no edifício CTT, em Lisboa, um acordo de parceria com o objetivo de estabelecer um novo modelo de comercialização de máquinas de franquiar digitais. Até à presente data, a Intimus vendia as máquinas diretamente aos clientes, cabendo aos CTT a formalização do contrato de serviços postais, passando agora os CTT a comercializar diretamente as máquinas de franquiar.

«Entende-se que esta é a melhor forma de implementar uma nova dinâmica comercial de venda destes equipamentos, que traz vantagens para os CTT e para os nossos clientes, que passam a produzir o seu correio de uma forma mais conveniente e com preços mais competitivos», afirma João Nuno Pinote, adiantando que «atualmente, temos cerca de 200 equipamentos instalados em clientes e o objetivo é instalar mais 500 até final do ano».

Para José Oliveira, «esta parceria é uma complementaridade muito significativa entre aquilo que os dois parceiros podem



aportar ao mercado», salientando que os clientes das máquinas de franquiar, comuns às duas empresas, vão continuar a ter o apoio técnico da Intimus, a nível de todos os serviços de manutenção dos equipamentos. «Porque a marca CTT tem uma reputação, uma capilaridade e uma credibilidade muito fortes, esta parceria é importante também para nós, a nível do aumento da faturação, uma vez que permite ampliar o número de equipamentos instalados no mercado». RS

NA FRENTE DO COMBATE ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS



Os CTT reafirmaram o seu compromisso com metas ambientais muito exigentes, ao assinalarem a sua presença no conjunto de empresas que fará parte do programa da Capital Verde Europeia 2020, título que a cidade de Lisboa ostentará durante este ano.

A este compromisso, assinado sob o signo “Escolhe evoluir”,

soma-se a participação num programa intitulado “Ação Climática Lisboa 2030”, que promove uma nova visão da cidade, que a levará à neutralidade carbónica em 2050. Para tal, os CTT submeteram 14 medidas nas seguintes categorias: Energia, Mobilidade, Água, Economia Circular e Cidadania e Participação.

Smart Cities

Além disso, os CTT também voltaram a apresentar-se como um patrocinador de referência da iniciativa Smart Cities, que voltará a organizar um conjunto de conferências e showcases de algumas das soluções mais avançadas de sustentabilidade urbana. Neste caso, o apoio dos CTT permitirá a realização de um roadshow em que serão dadas a conhecer 30 iniciativas que visam tornar as cidades portuguesas mais inteligentes e, portanto, mais sustentáveis.

Para João Sousa, Administrador Executivo dos CTT, que representou a empresa no lançamento da iniciativa, a 6 de fevereiro, «já temos muitas iniciativas que, por exemplo, através do nosso uso inteligente da frota, podem ser usadas por autarquias e outras organizações. Obviamente, esta é uma iniciativa em que faz todo o sentido estar presente». MM

ALUNOS DO LICEU DE LAMEGO COMPETEM POR MEUSELO

A Escola Secundária de Latino Coelho, também conhecida pelo seu antigo nome de Liceu de Lamego, realiza, desde 2016, uma competição de fotografia e ilustração comemorativa do seu aniversário, envolvendo a Loja CTT local.

A 8 de novembro de 2019, data em que se celebraram os 139 anos da fundação do estabelecimento de ensino, foram apresentadas as imagens concorrentes ao prémio deste ano. Nessa competição, aberta aos alunos de Artes e Multimédia, a imagem vencedora foi depois transformada em meuselo. Ao contrário de anos anteriores, em que foram premiados trabalhos de ilustração, a edição de 2019 premiou um excelente trabalho de fotografia. Do trabalho vencedor foram produzidos cerca de 350 exemplares de selos, imediatamente adquiridos pela própria escola, que os irá agora vender ou oferecer. Quem nos revelou essa compra foi Vera Abelha, Gestora da Loja CTT de Lamego, que nos fez chegar a notícia deste concurso.

Este ano, os CTT estiveram representados ao mais alto nível, pelo seu Diretor de Filatelia. Raul Moreira, contactado pela Revista CTT, falou do gosto com que acompanha esta iniciativa, em que «sempre que é possível [marca] presença». Conheça todos os trabalhos vencedores ao longo dos últimos anos, de 2016 até ao ano passado.



Se conhecer iniciativas apoiadas pelos CTT com relevo na sua região, envie-nos um email para cmi@ctt.pt.

MM

XXS-XXL: PEQUENO NO TAMANHO, GRANDE NO CORAÇÃO

Este é o nome da campanha organizada pela Associação Portuguesa de Apoio ao Bebê Prematuro e apoiada pelos CTT, que visou angariar gorros e botinhas para os bebés prematuros.



A taxa destes nascimentos é cada vez mais elevada em Portugal e, daí, a carência destes bens de conforto nas Unidades de Cuidados Intensivos Neonatais de todo o país. Os colaboradores interessados em participar deveriam tricotar estas peças e entregá-las nas Lojas CTT aderentes, até 31 de janeiro.

Este apelo causou um «grande impacto em alguns dos colaboradores», começou por afirmar Isabel Inácio, da equipa MCR/NAC, que enviou o seguinte testemunho: «Aqui no Marketing de Correio, juntámos um grupo e solicitámos a uma conhecedora de tricot (a nossa professora Carla Casaca) que nos ensinasse a produzir os elementos que constavam da campanha – conseguimos entregar 21 conjuntos de gorro e botinhas e ainda mais 6 gorros.

Foi uma aprendizagem e um contacto muito agradável entre colegas, tendo os trabalhos ocorrido durante a nossa hora de almoço. Agora que começámos já não vamos parar e vamos continuar apostadas em projetos solidários, sendo a próxima produção as camisolas para cães doentes e idosos, para a Sociedade Protetora dos Animais – pedido que chegou até nós através da gestora comercial que gere este nosso cliente. Obrigada por esta iniciativa!». RS

VEJA A SUA SUGESTÃO CORRER MUNDO NUM SELO POSTAL

Sabia que qualquer entidade pública ou privada pode propor temas para o plano anual de emissões filatélicas? Este processo repete-se no início de cada ano e, através dele, os CTT convidam os seus colaboradores e o público em geral a sugerir temas relevantes para ilustrar os selos do ano seguinte.

As propostas de temas, para circularem nos selos de 2021, devem integrar as categorias: Vultos da História e da Cultura (personalidades que, pelo seu percurso e obra incontornáveis, se destacaram no panorama nacional e cujas datas comemorativas do nascimento assinalamos - centenários, bicentenários, etc...); Datas da

História (acontecimentos que determinaram e contribuíram decisivamente para o desenvolvimento da nossa identidade como povo); Temáticas (temas de âmbito geral que evocam aspetos distintos do nosso património cultural material, imaterial e natural, assinalando a nossa singularidade como povo); e Projeção Internacional (acontecimentos que, dada a sua relevância e o seu pendor global, marcam as relações de Portugal com outros povos e culturas, sendo merecedores de celebração mundial).

As sugestões deverão ser enviadas até ao dia 31 de março por via postal para Direção de Filatelia, Isabel Fonseca, Rua João Saraiva nº 9, Piso 1, 1700-248 LISBOA ou através do endereço eletrónico filatelia.design@ctt.pt.

Participe e contribua, também, para a diversidade e enriquecimento do plano de emissões filatélicas de 2021. RS



BANCO CTT VENCE PELO 2º ANO CONSECUTIVO O PRÉMIO CINCO ESTRELAS 2020

O Crédito Habitação do Banco CTT volta a ser Produto Cinco Estrelas em 2020, sendo considerado pelos consumidores como um produto extraordinário. Esta distinção, pelo segundo ano consecutivo, reforça o reconhecimento de que temos um produto Cinco Estrelas, cuja confiança e preferência agradecemos aos portugueses.

A distinção dos portugueses teve por base os critérios que influenciam a decisão de compra: Satisfação-Experimentação, Preço-Qualidade, Intenção de Recomendação, Inovação, com destaque para a Confiança na Marca. Entre os cinco bancos avaliados na mesma categoria, o Banco CTT obteve a classificação global de 74,20%. Para a edição deste ano, foram

distinguidas 119 marcas, de um total de 952 que foram alvo de avaliação. O prémio Cinco Estrelas é um sistema de avaliação de marcas, produtos e serviços que mede o grau de satisfação dos

consumidores. Realizado pela U-Scout Lda., recorre a uma metodologia completa e rigorosa através de testes e estudos de mercado, sendo o prémio da exclusiva responsabilidade da entidade que o atribuiu. RP



DELEGAÇÃO JAPONESA VISITA CTT

João Bento, Presidente Executivo dos CTT, recebeu a 12 de fevereiro, na sede da empresa, uma delegação oficial do Japão, chefiada por Shigeru USHIO, Embaixador daquele país em Portugal, e integrada por Masahiko METOKI, Vice-Presidente para os Assuntos Internacionais dos Correios do Japão e atual candidato a Diretor-Geral da União Postal Universal (UPU), bem como outros representantes dos Correios japoneses.

A visita teve por objetivo a apresentação da candidatura ao mais elevado cargo na UPU e a visão do candidato japonês para o futuro desta organização intergovernamental, que aposta em três áreas prioritárias de atuação:

o estabelecimento de uma rede de confiança que enriqueça a vida de todos, a melhoria do serviço postal na era do e-commerce e o cumprimento da missão de responsabilidade social daquela organização.

Acompanhado por João Caboz Santana, Diretor do Gabinete de Relações Institucionais dos CTT, e Isabel Tavares, Responsável pelo Internacional da empresa, João Bento teve a oportunidade de trocar impressões e de partilhar a visão dos



CTT sobre o papel e importância da UPU, que é composta por 192 países e tem sede em Berna, na Suíça.

A eleição do Diretor-Geral da UPU decorrerá no próximo Congresso, em Abidjan, na Costa do Marfim, que terá lugar de 10 a 28 de agosto. A Suíça apresentou também uma candidatura, através Pascal Clivaz, atual Vice Diretor-Geral da UPU. RS

BALANÇO DO PAI NATAL SOLIDÁRIO

No ano em que fez 10 anos, a ação Pai Natal Solidário dos CTT foi, uma vez mais, um sucesso! Foram distribuídos mais de 1400 presentes às crianças de cerca de 40 Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), de todo o país.

Para Miguel Salema Garção, Diretor de Comunicação e Sustentabilidade, «esta é uma iniciativa da qual fazemos parte desde 2009 e que nos enche de orgulho. É graças à generosidade de todos os portugueses que, ao longo destes anos, estas crianças recebem aquilo que pediram ao Pai Natal Solidário».

O Pai Natal Solidário dos CTT é uma ação de solidariedade social que surpreende crianças em situação de risco, realizando os seus desejos de Natal. Estas crianças, até aos 12 anos de idade, são convidadas a escrever cartas ao Pai Natal, pedindo os presentes que desejam receber. Depois, os responsáveis pelas instituições entregam as cartas nos CTT, que tratam de as colocar online e nas Lojas CTT para serem escolhidas. Obrigado a todos os que ajudaram a realizar os sonhos destas crianças! MMS



JANEIRAS VOLTAM AO EDIFÍCIO DOS CTT



No dia 10 de janeiro, o Centro de Desporto, Cultura e Recreio do Pessoal dos CTT (CDCR) veio cumprir com a tradição de cantar as Janeiras aos dirigentes e colaboradores do edifício sede dos CTT, no Parque das Nações, em Lisboa.

Os três grupos que participaram na iniciativa deste ano fizeram-se ouvir, desde a Gare do Oriente, com os seus tambores e cantares. Já dentro da receção do edifício foram recebidos pelo Presidente Executivo, João Bento, vários administradores, diretores e muitos colegas.

Os colegas do CDCR cantaram várias músicas, com apoio a instrumentos, como guitarras e pandeiretas e ainda houve oportunidade para uma dança tradicional, em que também participaram os diretores e administradores.

No fim, João Bento agradeceu a presença de todos e foram oferecidos cabazes, simbolizando esta tradição histórica das Janeiras. MMS

DESAFIO “CÁ FEZADA”: 14 LOJAS PREMIADAS

As Lojas CTT receberam, entre novembro e dezembro, a dinamização de uma campanha de crédito ao consumo, realizada em parceria com a Cetelem. A ação, relativa ao crédito pessoal e cartões de crédito, premiou os melhores resultados comerciais. Porque este desafio foi apelidado de “Cá fezada”, as Lojas com melhor desempenho receberam uma máquina de café Dolce Gusto. Ao todo, foram premiadas 14 equipas.

Em novembro, os melhores resultados foram conquistados pelas Lojas CTT: Quarteira (1º lugar), Bairro Estação (Figueira da Foz – 2º lugar) e Moncarapacho (3º lugar). Já em dezembro, o “pódio” foi ocupado pelas Lojas CTT Santiago do Cacém (1º), Quarteira (2º) e Celourico de Basto (3º), sendo que Quarteira e Santiago do Cacém tiveram “fezada” nos dois meses do desafio.

Parabéns às equipas. ED



Quarteira



Moncarapacho



Golegã



Almancil



Arrifana



Bairro da Estação



Celorico Bastos



Mortágua



Rebordosa



Monte Belo



Santiago do Cacém

IGEN – CTT RENOVAM COMPROMISSOS

Os CTT assinaram, no dia 29 de janeiro, a renovação do compromisso com o IGen – o Fórum Organizações para a Igualdade.

A cerimónia contou com a presença do Administrador Executivo, António Pedro Silva, da Presidente do CITE, Carla Tavares, do Secretário de Estado-adjunto do Trabalho e da Formação Profissional, Miguel Cabrita, e da Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade, Rosa Monteiro, bem como dos representantes das empresas que também aderiram ou reafirmaram o compromisso.

Para António Pedro Silva, após a assinatura do acordo, é preciso ações concretas. «Primeiro é um compromisso. Mas, depois, temos de ter a responsabilidade de o transformar em ações e de, factualmente, dia a dia, podermos levar a cabo medidas concretas para a transformação



daquilo que deve ser a igualdade de género e a igualdade das oportunidades dentro da nossa organização. E é por aí que procuraremos desenvolver o nosso trabalho». ED

SEGURANÇA RODOVIÁRIA, RESPONSABILIDADE DE TODOS

Este é o lema dos CTT afirmado pelo Presidente Executivo, João Bento, no lançamento das campanhas de Prevenção Rodoviária Natal 2019 e Ano Novo 2020, promovidas pela ANSR

«O compromisso com a segurança rodoviária faz parte da missão dos CTT. Assim, é com sentido de responsabilidade que nos aliamos à Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária para promover esta campanha de sensibilização para os comportamentos seguros da condução», afirmou João Bento, na cerimónia promovida pela ANSR, que decorreu em dezembro último, em Lisboa.

Tendo em conta a dimensão da frota e o elevado número de trabalhadores que diariamente percorre as estradas do país, «é natural que o lema nos CTT seja 'Segurança Rodoviária, responsabilidade de todos'», justificou o Presidente Executivo para reforçar a «grande relevância dada à segurança rodoviária, através de campanhas internas e formações específicas para a redução da sinistralidade. Nos últimos anos, esta abordagem tem sido cada vez mais estruturada», numa alusão ao Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT.

Anualmente, em todo o mundo, 1 350 000 pessoas perdem a vida na estrada, o que equivale a cerca de 3 700 mortes por dia e cerca de 160 por hora. Apesar da grandeza destes números, a sinistralidade rodoviária é frequentemente desvalorizada. «Ao contrário do que se passa com os acidentes de aviação, que são amplamente noticiados à escala global, a sinistralidade rodoviária é "silenciosa", "ignorada", apesar de equivaler diariamente à queda de 24 aviões de média dimensão», afirma José Guilherme, Gestor de Transportes e Coordenador do referido Programa de Prevenção Rodoviária, adiantando que «é provável que este "alheamento" generalizado se deva ao facto de que é raro morrer num acidente aéreo, mas é frequente morrer num acidente rodoviário. Felizmente, vivemos num continente onde muito se tem trabalhado para aumentar a segurança rodoviária. Apesar das estradas da União Europeia serem as mais seguras do mundo, o



número de mortos e de feridos continua a ser demasiado elevado. Em Portugal, temos ainda muitas centenas de mortes anualmente».

Porque todas as mortes são excessivas, a União Europeia assume claramente uma "Visão Zero", que parte da premissa de que as perdas de vida serão sempre inaceitáveis. A solução passa pela capacidade de reduzir os acidentes e minimizar os seus impactos.

O Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT abrange todas as dimensões onde a intervenção humana pode exercer uma influência positiva, dando especial atenção à formação e sensibilização de todos os colaboradores para a segurança rodoviária. Embora a iniciativa registe resultados muito positivos, reconhecidos por instituições nacionais e internacionais, continua a ser essencial continuar a trabalhar para a redução da sinistralidade na estrada.

«Temos de ter a consciência de que todos somos responsáveis por uma condução cuidada, devendo acautelar a segurança dos condutores e terceiros, fazendo uma manutenção rigorosa dos veículos que utilizamos e sensibilizando toda a cadeia hierárquica para a segurança rodoviária», alerta José Guilherme, que deixa o repto: «Que cada um de nós assuma a sua responsabilidade nesta matéria, pois todos os acidentes são demais e a perda de vidas é inaceitável».

ROSA SERÓDIO

+ Prevenção



1ª CONVENÇÃO DE PARCEIROS BANCO CTT

O Parque das Nações foi o local escolhido para acolher, no dia 8 de janeiro, a 1ª Convenção de Parceiros Clube d'Ouro, que reuniu mais de 150 parceiros e convidados num evento de partilha, aprendizagem, reconhecimento e lançamento do ano comercial. A 1ª Convenção de Parceiros Banco CTT, na área de Crédito Habitação, contou com a presença de Intermediários de Crédito, gestores de parceiros e equipas comerciais CTT e Banco CTT, que, durante a tarde, assistiram a um balanço da atividade do Banco e conheceram as novidades do Crédito Habitação e do Portal de Parceiros para 2020.

A sessão teve início com uma breve contextualização da atividade do Banco e do posicionamento no mercado, por João Mello Franco, CCO do Banco CTT, com referência ao crescimento e reconhecimento que é hoje uma realidade: somos o Banco preferido dos portugueses, com maior recomendação de abertura de conta; temos o melhor Crédito Habitação e, prova disso, é a distinção do prémio Cinco Estrelas pelo 2º ano consecutivo; desenvolvemos soluções inovadoras como o 1º portal de negócio construído de raiz para parceiros; e temos mais de 500 parceiros intermediários de crédito, que são referência de atuação nos seus mercados.

Seguiu-se a apresentação das novidades de Crédito Habitação e das Parcerias do Banco CTT para 2020, em que Luís Brites dos Santos, Diretor de Negócio do Crédito à Habitação, começou por reforçar a atribuição do Prémio Cinco Estrelas, cuja distinção também reforça a confiança dos parceiros no encaminhamento dos clientes para o Banco CTT. A nível do Portal, foram apresentados novos benefícios e funcionalidades tais como: a extração de relatório mensal de atividade integrado, a simplificação



do processo de comissionamento e acompanhamento do estado do mesmo e a campanha de incentivos em vigor.

O evento contou, ainda, com a presença de um orador externo convidado, Carla Carvalho Dias, speaker com uma experiência de mais de 20 anos e especialização em culturas organizacionais com enfoque na cultura de serviço e serviço ao cliente. A intervenção teve como mote a tecnologia ou relação e a conclusão é que nos dias de hoje os dois fatores são essenciais. A tecnologia faz parte do serviço e as relações são necessárias para um serviço de excelência, que permite conquistar a confiança do cliente. Um bom exemplo é o Portal de Parceiros do Banco CTT. No final da sessão assistiu-se a um momento de celebração com a entrega do Prémio Grande Viagem (com destino à Croácia), a dezasseis parceiros que se distinguiram pelo seu contributo em 2019. Para encerrar, Luís Pereira Coutinho, CEO do Banco CTT, lembrou que «Somos um Banco que por natureza trabalha com parceiros», a começar pela Rede de Lojas do Banco que é dos CTT, a empresa de Crédito Automóvel (321Crédito) também não tem uma rede própria, mas sim uma



rede de stands automóveis com quem trabalha, e a empresa de pagamentos – Payshop – que trabalha com uma rede de 5000 parceiros. O Banco CTT tem a preocupação de trabalhar em conjunto com os seus agentes, para que no final do dia se preste um bom serviço aos clientes. O CEO fez ainda uma referência ao Portal de Parceiros como uma ferramenta inovadora, cómoda e útil, que, em conjunto com os parceiros, continuaremos a desenvolver por forma a melhorar a forma de atuar, de pensar e perspetivar o serviço ao cliente. E para terminar ficou claro que o Banco investe na tecnologia para prestar um melhor serviço, para assegurar a consistência, mas no fim do dia, aquilo que mais valorizamos é a relação pessoal.

RITA PRESAS

PARA O CLIENTE E MAIS ALÉM



No dia 17 de dezembro, a convite da Direção de Gestão do Segmento B2C, cerca de 40 pessoas, de diferentes áreas dos CTT, participaram “numa atividade diferente e motivadora”. Assim se lia no convite...

O ponto de encontro foi a Casa da Pedra, no Parque da Bela Vista, em Lisboa, e a atividade só foi desvendada quando os convidados lá chegaram: pôr, literalmente, as mãos na massa e confeccionar o almoço para todos (com a nota de que não havia plano B para a refeição).

Divididos em três grupos – entradas, prato principal e sobremesas – receberam do Chef Martim um briefing da ação e as ementas. O grupo das entradas teria de confeccionar tataki de atum, mil folhas de salmão, tapas de camarão, ceviche de atum e creme de cogumelos frescos. O grupo do prato principal teria de cozinhar medalhões

de bacalhau fresco com broa, puré de batata e beterraba e legumes assados. Por fim, o grupo das sobremesas estava encarregue de preparar mousses de chocolate e de lima e manjerição e cheesecake de frutos vermelhos. De sorrisos no rosto e mangas arregaçadas, todos abraçaram com gosto este desafio de trabalho diferente e, se dúvidas havia de que os CTT são feitos de massa trabalhadora e talentosa, estas ficaram dissipadas quando, em menos de duas horas (o tempo definido pelo Chef para esta dinâmica), as equipas terminaram as suas tarefas e o resultado do esforço combinado de todos foi uma deliciosa refeição.



DE UMA FORMA LÚDICA, FOI POSSÍVEL FOMENTAR O ESPÍRITO DE EQUIPA ENTRE PESSOAS DE DIVERSAS ÁREAS, QUE NÃO TRABALHAM JUNTAS DIARIAMENTE



Estimular competências

O primeiro objetivo deste teambuilding tinha sido, sem dúvida, alcançado. De uma forma lúdica, foi possível fomentar o espírito de equipa entre pessoas de diversas áreas, que não trabalham juntas diariamente. Além disso, ao prepararem as refeições em conjunto, estimularam competências importantes para o sucesso de qualquer projeto: definir estratégias, delegar tarefas, gerir os recursos, as prioridades e os imprevistos,

e apostar numa comunicação eficaz, como nos explicou a mentora desta iniciativa, Lurdes Além, Diretora da Gestão do Segmento B2C: «Nós queríamos relançar um projeto que, sendo da Rede de Retalho, é transversal e envolve todas as áreas da empresa, porque tem um fim último que é conseguirmos entregar a melhor experiência ao cliente. Neste projeto, todas as equipas são multidisciplinares e, por isso, quisemos, noutra contexto,

demonstrar que é possível chegar a um objetivo comum. Neste caso, teríamos de ter almoço para todos e conseguimos alcançar o objetivo, com valências e competências diferentes, mas em equipa, com organização, trabalho e foco naquilo que era o nosso objetivo, conseguimos todos almoçar». No final, até houve direito a epítetos e a uma lembrança engraçada para as três equipas. O prémio “Gata Borrallheira” (equipa mais limpa na cozinha) foi



«FOI UM TEAMBUILDING MUITO BEM CONSEGUIDO. SAÍRAM DAQUI IDEIAS MAIS REFORÇADAS, RELAÇÕES DE MAIS PROXIMIDADE, MAIOR COMPROMISSO ENTRE TODOS OS QUE VÃO PARTICIPAR ATIVAMENTE NO DESENVOLVIMENTO DAS VÁRIAS INICIATIVAS QUE ESTÃO PREVISTAS E NA IMPLEMENTAÇÃO DO BUZZ». PEDRO CARDOSO NEVES, DIRETOR DE GESTÃO DE LOJAS PRÓPRIAS



entregue ao grupo das sobremesas que recebeu uma escova da loiça; o prémio “Timon e Pumba” (para a equipa mais divertida), que levou um chapéu de cozinheiro, foi para o grupo das entradas; e o prémio “Sete Anões” (para o melhor espírito de equipa) foi para o grupo que confeccionou o prato principal, que recebeu uma sempre útil colher de pau.

O BUZZ

Restava então desvendar o segundo objetivo deste teambuilding. O nome do projeto da Rede de Retalho e as iniciativas que o compoem. Esta tarefa ficou a cargo de Lurdes Além e de Nuno Matos, Diretor de Digital, Transformação e Inovação, após a abertura feita por António Pedro Silva, Administrador Executivo. “BUZZ”, foi o nome escolhido, inspirado na personagem Buzz Lightyear dos filmes Toy Story, assim nomeado em homenagem a Edwin Eugene Aldrin Jr. que, a par de Neil Armstrong, fez história

ao pisar pela primeira vez o solo lunar em 1969. E o lema será “Para o Cliente e Mais Além”.

O “BUZZ – Para o Cliente e Mais Além” tem como objetivo principal melhorar a experiência do cliente na Loja CTT e quatro objetivos específicos: aumentar a satisfação dos clientes, incrementar a receita das Lojas CTT, reduzir o custo de servir os clientes e cumprir as exigências do regulador.

Este projeto é composto por 17 iniciativas, agrupadas em cinco grandes grupos: Ajustar e Digitalizar a Oferta (digitalização de serviços, com disponibilização de formulários online, novas ofertas P&S, novas parcerias); Implementar o Conceito Self-service para Cliente (implementação do espaço 24H, com lockers e máquinas self-service para envios); Personalizar e Agilizar a Experiência em Loja (introduzir o papel de embaixador, atendimento para particulares e empresas, senha

digital, cartão de cliente); Implementar uma Nova Cultura Comercial (formação dos atendedores, revisão dos processos comerciais e ferramentas de auscultação do cliente); e Renovar a Imagem das Lojas e Implementar Concept Stores (novo conceito de imagem da Loja CTT, retail intensive, com uma imagem clean e orientada para as necessidades do cliente).

A cada uma das 17 iniciativas está alocado um owner e um grupo de trabalho multidisciplinar, com uma tarefa quase hercúlea em mãos: levar a bom porto este mega projeto. Mas se Edwin (Buzz) Aldrin conseguiu pisar a lua e se este grupo de cozinheiros amadores foi capaz de confeccionar uma completa e saborosa refeição para todos, não temos dúvidas de que o BUZZ será mais um projeto dos CTT muito bem sucedido.

LUCÍLIA PRATES

HARLEY QUINN™

meu valor
Portugal CTT 2.12€

DC

À venda nas Lojas CTT e em ctt.pt

DC

BATMAN and all related characters and elements
© & TM DC Comics WB SHIELD © & TM WB © 2016

Selos personalizados HQ

Comece já a colecionar os selos personalizados DC, composta por Booklet no valor de 2.12€ e Folha de Colecionador no valor de 7.50€.

Em breve mais DC Comics.

ctt.pt

Linha CTT 707 26 26 26

Dias úteis e sábados das 8h às 22h

f Esfera CTT

f Filatelia



INÍCIO DO ANO NA REDE DE LOJAS PRÓPRIAS



A nova liderança da Rede de Lojas Próprias fez questão de começar ano com as equipas focadas nos objetivos e desafios de 2020 e marcou as primeiras reuniões regionais, com todos os Gestores de Loja, logo nos primeiros dias de janeiro

O Porto foi a primeira cidade a acolher um Encontro Regional da Rede de Lojas Próprias. Ainda os confettis da festa de Fim de Ano não tinham assentado e, logo a 6 de janeiro, ao terceiro dia útil do ano, uma parte substancial das Lojas da Coordenação Comercial Norte recebeu as indicações sobre os resultados de 2019 e os objetivos para o ano que estava apenas a começar.

Para Jorge Palhares, Gestor da Loja de Valença, este é um passo importante para enquadrar as equipas. Em declarações à margem do encontro do Porto, o responsável pela loja minhota



deu conta dessa importância: «Para nós é importante sair daqui com indicações do que temos de fazer e passar às nossas equipas. É importante sabermos como correu o ano que findou, o que fizemos de bem e o que podemos ainda fazer melhor».

As primeiras palavras foram para Pedro Cardoso Neves, novo Diretor da Rede de Lojas Próprias, que deu as boas-vindas aos presentes e reforçou a importância estratégica de realizar estes encontros de forma mais segmentada, com dois encontros a norte e dois a sul (a dinâmica já iniciada em 2019) e, acima de tudo, no



Henrique Torres

momento mais pertinente.

Henrique Torres, recém-nomeado responsável da Coordenação Comercial de Lojas do Norte, tomou da palavra para falar do resultado de 2019. Aproveitou para especificar e enaltecer algumas das lojas que, nas Áreas de Negócio de Correio, Expresso e Encomendas e Serviços Financeiros, conseguiram melhores resultados.

Encontros a Sul

O mesmo papel estava reservado a Ana Filipa Mendes, Coordenadora das Lojas Sul, nas reuniões de Lisboa e Évora. Na reunião realizada na Fundação Portuguesa das Comunicações, na capital, Ana Filipa Mendes partilhou com a audiência que «conseguimos entregar valor à organização e, apesar da queda de tráfego, atingimos objetivos importantes». O foco agora está na manutenção e reforço desta dinâmica. Mas não se tratava apenas de dar uma visão “macro” dos resultados. A Gestora da Loja CTT Leiria Plaza, Isabel Ferreira, veio dar a conhecer a forma como, no dia a dia e no contacto direto com os clientes, se conseguem fechar negócios que, todos somados, fazem a diferença nos resultados comerciais dos CTT. Neste caso, o trabalho realizado com os Brindes Publicitários saltou à vista e converteu-se numa apresentação de alguns minutos. Para Isabel Ferreira, o “segredo” não é propriamente novidade

«AQUILO QUE FAZEMOS É FALAR COM MUITOS CLIENTES, COM TODOS OS QUE POSSAM TER O PERFIL CERTO PARA ESTA OFERTA. SABEMOS QUE VAMOS TER MUITOS “NÃOS”, MAS SE ALGUM DELES DEIXAR UMA ABERTA VAMOS FALAR COM ELES», ISABEL FERREIRA», GESTORA DA LOJA CTT LEIRIA PLAZA



Isabel Ferreira

nenhuma: «aquilo que fazemos é falar com muitos clientes, com todos os que possam ter o perfil certo para esta oferta. Sabemos que vamos ter muitos “nãos”, mas, se algum deles deixar uma aberta, mostrar alguma hesitação, considerar a hipótese por um segundo, vamos falar com ele, mostrar as possibilidades, trabalhar com afinco e conseguir os resultados», rematou.

Daniel Bourdain, responsável de Processos e Qualidade da nova direção Suporte Comercial B2C, deu a conhecer as últimas novidades do Programa MUDAR, que sucedeu ao projeto piloto desenvolvido com a metodologia Kaizen. Depois de dois anos de trabalho com



Ana Filipa Mendes

o Kaizen Institute Portugal, o programa foi agora internalizado e alargado a toda a empresa, com a criação de embaixadores em várias lojas, por exemplo. Outra dimensão deste programa é o MUDAR Líderes, dedicada a trabalhar com as chefias intermédias e superiores, assim como as Gemba Walks, momentos de trabalho imersivo, em que quadros de outras áreas poderão conhecer e ajudar a melhorar a Rede de Lojas Próprias.

Perspetivas 2020

Ainda antes do coffee break, foi a vez de apontar as miras a 2020 e aos desafios para o ano que se inicia. Quem tomou da palavra foi António Pedro Silva, Administrador Executivo dos CTT. Este ano encerra algumas datas marcantes para a empresa, desde logo a comemoração dos 500 anos da atividade organizada de Correios em Portugal. «Mas não são apenas os 500 anos que marcam este ano», lembrou António Pedro Silva. «O ano é de negociação do novo quadro da Concessão Postal Universal, um quadro que queremos que seja equilibrado e que, claro, queremos ser nós a assegurar», completou. Da nova estrutura da organização, com reflexos não só na configuração da Rede de Lojas, mas também no Marketing e nas Operações, ao trabalho que está a ser desenvolvido em redor da Marca CTT, muitos vão ser os eixos de



António Pedro Silva

transformação na empresa. O essencial, ainda assim, continua a ser as pessoas, a proximidade às pessoas, a presença junto das populações. Não só pela reabertura de Lojas que garante que tenham, pelo menos, uma por concelho, mas também pelos esforços de deslocalização dos centros de decisão dos CTT, com reuniões da Comissão Executiva em vários pontos do país. E um «recentrar nas pessoas que fazem parte da organização, nas suas competências, na melhor forma de as trabalhar», referiu, aproveitando o ensejo para dar a conhecer Marisa Garrido, a nova Diretora de Recursos Humanos dos CTT.

Banco CTT

Depois do coffee break, as várias áreas de negócio deram a conhecer os objetivos para o ano e as campanhas específicas para o primeiro trimestre de 2020. Em primeiro lugar, o Banco CTT, pela voz de Hugo Marinho, a norte, e Isabel Bastos, a sul, apresentou a sua visão para um ano que é decisivo para a vida da instituição bancária. No caso de Lisboa, o Administrador Executivo do Banco CTT, João Mello Franco, assumiu o papel de orador, tomando da palavra apenas por alguns minutos para reforçar as notas mais estratégicas. «Este é o ano em que todos os esforços têm de estar em atingirmos o “breakeven” operacional», lembrou, referindo-se ao ponto em que os rendimentos atingem

OS PARALELISMOS ENTRE A PRESTAÇÃO COMERCIAL DA REDE DE LOJAS PRÓPRIAS E UMA MARATONA SÃO EVIDENTES: A PERSISTÊNCIA E A CONSISTÊNCIA DE PROCESSOS EM VEZ DA VELOCIDADE DESMEDIDA



João Mello Franco

o mesmo valor dos custos, incluindo os impostos e outras obrigações. Comparando a prestação de quem está no atendimento aos clientes à do maratonista de eleição, Eliud Kipchoge, recordista mundial da distância e a primeira pessoa a percorrê-la em menos de 2h00. Os paralelismos entre a prestação comercial da Rede de Lojas Próprias e uma maratona são evidentes: a persistência e a consistência de processos em vez da velocidade desmedida, estes são os elementos que puxam pelos corredores ou, neste caso, pelos atendedores das Lojas CTT. O “vento a favor” da base de clientes jovem, ainda inexplorada e com potencial de crescimento, é dos que sopra mais forte nas costas



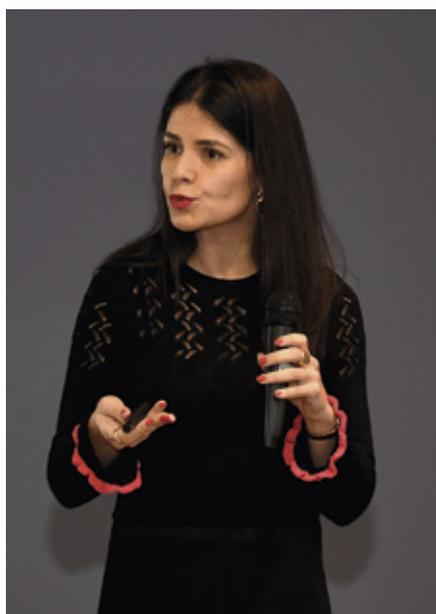
Lurdes Além

dos nossos corredores. Reflexo disso são as distinções que o Banco CTT vai recebendo, como a Marca 5 Estrelas, concedida diretamente pelos consumidores, ou o facto de esta ser a instituição que os clientes recomendam.

As apostas para 2020 passam pela expansão na área dos seguros e uma atenção especial ao Índice de Qualidade do Serviço, com enfoque especial na diminuição das reclamações. A ajudar a tudo isto, o primeiro trimestre promete ser animado pelo lançamento de um “campeonato bomba”, com objetivos comerciais exigentes, mas compensações muito aliciantes para as Lojas que atingirem os objetivos.

AN Correio e AN Serviços Financeiros

Quanto aos Serviços Financeiros, a apresentação coube a Helena Minhava, a também recém-nomeada Diretora de Gestão de Produtos de Retalho, Poupança e Pagamentos. Neste campo, a Dívida Pública é a principal nota de destaque, dado o «intenso volume de obrigações que vencem no final de janeiro e início de fevereiro e do trabalho que temos de fazer para levar esses clientes a reinvestir nas nossas soluções». Este desafio, aliado à expansão da oferta das PPR a toda a rede, marca o foco estratégico para este ano.



Helena Minhava

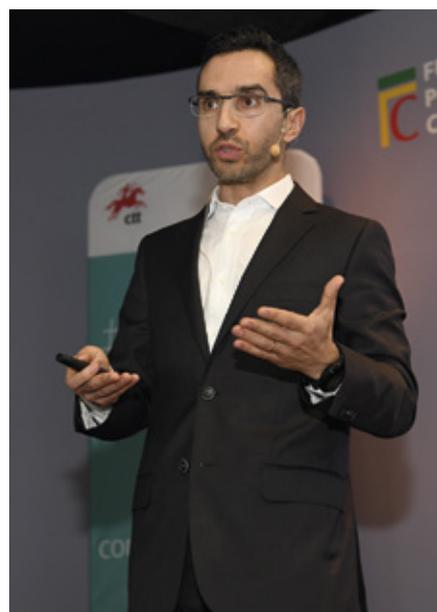
Em relação aos Produtos de Retalho, a outra área de negócio que lidera, Helena Minhava falou dos Livros, produto que tem, ainda e sempre, um lugar de destaque, reforçando a importância da venda de Produtos Regionais.

Também alinhada com os valores de portugalidade dos CTT, os produtos de Filatelia mereceram menção especial. A Lurdes Além, Diretora responsável pela Gestão do Segmento B2C, coube a apresentação dos objetivos da Área de Negócio (AN) do Correio.

«Vamos ter um primeiro trimestre ambicioso e um pouco atípico a nível do Correio, com os objetivos a anteverem uma descida do tráfego, que teremos de compensar com uma aposta forte no Correio Verde», explicou. A apresentação contou com os heróis do Universo Cinemático Marvel a representar cada eixo de atuação, do Homem Aranha representando o Correio, ao Pantera Negra para os Produtos de Retalho, ao Iron Man, que invocava o poder do produto Dívida Pública, culminando na Captain Marvel, em representação da oferta de Expresso.

Tudo este trabalho está estruturado em volta de uma nova ferramenta de overview, que tratará a informação de forma estruturada e integrada, produzindo informação de gestão concentrada em três momentos por dia.

«CONFORME O NOVO POSICIONAMENTO DA MARCA CTT, A NOSSA ENTREGA TEM DE SER TOTAL!», PEDRO CARDOSO NEVES



Pedro Cardoso Neves

Conclusão

O fecho dos trabalhos voltou a cair nos ombros de quem os tinha iniciado: Pedro Cardoso Neves. Para o Diretor da Rede de Lojas Próprias, em sete dias úteis, a generalidade dos Gestores de Loja tinha o ciclo 2019 fechado e estavam agora enquadrados para dar o pontapé-de-saída para 2020. «Este ano temos que apostar em produtos que tragam maior margem, este tem que ser o foco das equipas, para aumentar a rentabilidade do negócio da empresa», comentou.

E, suportado numa história ouvida em primeira mão, lembrou como a atitude comercial está em cada pequeno detalhe, como cada instante pode ser decisivo para captar a atenção, para vencer uma hesitação, para fechar um negócio. «Conforme o novo posicionamento da Marca CTT, a nossa entrega tem de ser total!»

MIGUEL MAIA

SERVIÇO INCORPORADO



Os CTT colocaram uma nova equipa a assegurar um serviço importante para muitas instituições financeiras: o seu correio interno

Uma equipa de dez pessoas foi alocada a um serviço de tratamento de correio interno de instituições do setor bancário. A criação desta unidade permitirá a internalização de um serviço que, até este momento, era prestado com recurso à subcontratação de um conjunto de trabalhadores externos à empresa, com uma óbvia poupança de recursos associada.

Para Sérgio Mesquita, responsável pela área de Operações de Soluções Empresariais, este é «o primeiro passo no processo de internalização de uma série de atividades que estão a ser feitas fora. Vamos desenvolver esta solução durante o ano de 2020, primeiro com esta equipa para o setor da banca e, depois, expandindo para outras áreas de atividade e outra tipologia de clientes que, pela sensibilidade ou especificidade do seu correio, requeira um tratamento personalizado», explicou. Estes dez colaboradores dos CTT são,

como tal, a primeira linha desta nova solução, que permitirá um tratamento rigoroso e célere de correspondências bancárias, um item sempre sensível. Para os próprios colaboradores, trata-se da oportunidade de diversificar as suas carreiras e, em alguns casos, encontrar uma saída profissional que, de outra forma, se afiguraria difícil.

É o caso de Joaquim Aldeias, antigo carteiro que, por motivos de saúde, não pode continuar a assegurar os giros que vinha fazendo até aqui. Para este colaborador, nos CTT há muitos anos, esta foi uma possibilidade de manter a relação com a empresa. Joaquim Aldeias espera agora transportar para as novas funções a mesma dedicação ao rigor e capacidade de entrega de resultados que o fez destacar na sua função anterior. «As expectativas para este novo projeto são boas», explica-nos. «É um projeto aliciente, porque estamos a iniciar algo



«AS EXPECTATIVAS SÃO DE QUE POSSAMOS ENTREGAR À ORGANIZAÇÃO O VALOR QUE CORRESPONDE AO VOTO DE CONFIANÇA QUE DEPOSITOU EM NÓS»,
SÉRGIO MESQUITA



de inovador e trabalhar com um cliente como a Banca. É um atendimento que estamos a dar de forma personalizada a estes objetos. É um trabalho de grande responsabilidade», concluiu.

Prior Velho

Antes de iniciar as novas funções, estes colaboradores tiveram vários dias de formação, nas instalações da CTT Expresso, no Prior Velho, em Lisboa, onde passarão a trabalhar. O objetivo desta ação de formação era não só para perceber a mecânica de funcionamento deste processo, mas também para criar o espírito de equipa que permitirá, durante a execução do trabalho, resolver problemas em conjunto e alcançar as melhores soluções.

«Estamos muito apostados em que, nesta fase crítica da formação inicial, as nossas pessoas adquiram as ferramentas e as competências para poder dar uma resposta cabal a este

desafio que lhes estamos a lançar», explicou Sérgio Mesquita.

Mesmo esta área de tratamento do correio interno de outras organizações é algo novo para nós, uma oferta na gama de Soluções Empresariais que só recentemente os CTT começaram a apresentar aos seus maiores clientes, neste caso, do setor bancário. «É uma área que tem um objetivo claro de crescer durante o ano de 2020», acrescentou Sérgio Mesquita, «de forma a podermos desenvolver este tipo de atividades não só aqui no Prior Velho, mas começar a estender a outras geografias dentro do país. Começar este novo processo e dar este primeiro passo no momento certo, com as pessoas certas, vai ser essencial para o sucesso futuro desta e de outras atividades que queiramos realizar com este tipo de clientes».

Para os colaboradores dos CTT, este também é um sinal forte que a

organização dá, ao criar um conjunto de oportunidades dirigida a quem está na empresa, em alguns casos, há muitos anos, e possa pretender mudar e abraçar novos desafios. Esse processo será sempre feito, como aqui aconteceu, de forma gradual, com toda a formação e acompanhamento exigidos de quem se propõe lançar numa nova atividade. Mas Sérgio Mesquita não tem dúvidas. «As expectativas são de que possamos ser bem-sucedidos, desde logo, e que possamos entregar à organização o valor que corresponde ao voto de confiança que depositou em nós». Se depender dos dez pioneiros da nova equipa de Soluções de Correio Interno, o sucesso está garantido.

MIGUEL MAIA



PMI

TRATAMENTO MAIS AUTOMATIZADO

O Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações, Alberto Souto de Miranda, inaugurou, no dia 14 de fevereiro, as novas máquinas de tratamento de correio instaladas no CPLS

Em dezembro de 2018, os CTT assinaram dois contratos com a francesa Solystic, empresa líder na área de soluções automatizadas de separação de correio e encomendas, para a aquisição de equipamentos que vão modernizar o parque de máquinas e os sistemas operativos da atividade postal. Esta contratação funcionou como uma das principais alavancas para atingir dois dos objetivos do Plano de Modernização e Investimento (PMI): aumentar a eficiência e reforçar a automatização nas Operações.

No dia 14 de fevereiro de 2020, chegou a hora de ver este investimento, no valor de 15 milhões de euros, concretizado e a funcionar em pleno no Centro de Produção e Logística do Sul (CPLS), em Cabo Ruivo.

A Alberto Souto de Miranda, Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações, coube a missão de descerrar a placa identificativa da inauguração das quatro novas máquinas MMS – Mixed Mail Sorter, após uma visita guiada ao CPLS, conduzida pelo Presidente Executivo dos CTT, João Bento, e pelo Diretor de

Operações de Produção de Correio, António Guilhoto, na qual ficou a par de todas as valências do maior Centro de Produção e Logística dos CTT, onde diariamente são tratados 2,3 milhões de objetos.

João Bento agradeceu a presença do Governo, na pessoa do Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações, e enfatizou que esta inauguração «tem um simbolismo especial, porque este ano celebramos 500 anos de Correio, o que nos enche de orgulho, mas também porque este é o vigésimo e último ano



do contrato de concessão do serviço postal universal. Inauguramos hoje aqui quatro Mixed Mail Sorters, há uma quinta que estamos a instalar neste momento no Porto, e este é, penso eu, o maior investimento concentrado da história dos Correios em soluções que visam melhorar a qualidade e o desempenho do nosso serviço de correio. São 15 milhões de euros, num quadro de 40 milhões que estamos a investir nas Operações. Mas estamos também a investir na transformação, numa altura em que os hábitos de compra se estão a alterar profundamente. Com mais digitalização haverá menos correio, mas haverá cada vez mais necessidade de bons operadores, que entregam tudo em qualquer lado, e isso é justamente a nossa razão de ser. Nós ligamos pessoas e empresas, com entrega total».

Entrega total e universal

Por seu lado, Alberto Souto de Miranda, enalteceu o investimento que os CTT estão a efetuar na modernização, de que são exemplos as máquinas inauguradas, e vaticinou que «é fortemente provável que os CTT venham a ser parceiros do Estado na nova concessão do serviço postal universal, uma vez que, em

Portugal, são a única empresa que tem uma estrutura capaz de dar resposta às necessidades do serviço universal em todo o território», sublinhando, no entanto, que serão respeitadas as regras de contratação pública.

As novas MMS asseguram de forma integrada e centralizada o tratamento do correio fino e médio. Têm capacidade para garantir a indexação do correio fino, médio, ou ambos, por CDP, a separação ao giro e o sequenciamento. Cada máquina pode assegurar o tratamento, por hora, de 40 mil objetos finos, 18 mil médios ou 28 mil objetos finos e médios, e está preparada para fazer a expedição automatizada, por tapete, até ao cais. Prevê-se que a quinta Mixed Mail Sorter, adquirida no âmbito deste contrato, venha a ser inaugurada ainda no primeiro quadrimestre de 2020, no Centro de Produção e Logística do Norte (CPLN). Estes equipamentos de tecnologia de ponta vêm substituir material que já está ultrapassado e reforçar a posição dos CTT junto dos melhores operadores postais a nível mundial, garantindo a sustentabilidade da operação e o cumprimento, a longo prazo, dos níveis de qualidade de serviço prestados. Estes foram, precisamente, os objetivos

AS MMS VÊM RENOVAR O PARQUE DE MÁQUINAS DE TRATAMENTO DE CORREIO E REFORÇAR A POSIÇÃO DOS CTT JUNTO DOS MELHORES OPERADORES POSTAIS A NÍVEL MUNDIAL

ênfatisados pelo Administrador Executivo com o pelouro das Operações, João Gaspar da Silva, em declarações à Revista CTT: «As nossas máquinas eram muito antigas, algumas contavam já com mais de vinte anos. Com este investimento, renovamos o parque de máquinas de tratamento de correio fino e médio, aumentamos a nossa capacidade de tratamento e conseguimos melhorar a qualidade do serviço prestado à população portuguesa».

LUCÍLIA PRATES

POLÍTICAS DA QUALIDADE, AMBIENTE, SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DOS CTT

Os CTT são um operador postal multisserviços reconhecido pela Qualidade, eficiência e criação de valor. As Políticas da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho e Segurança da Informação dos CTT são um dos pilares da sua Visão, Missão e Valores para garantir valor acrescentado nas soluções de comunicação e de logística para com os acionistas, entidades de regulação e supervisão, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, entidades públicas e privadas, público em geral, trabalhadores e restantes partes interessadas. Todos os trabalhadores assumem compromissos claros em termos de melhoria continuada de desempenho, nas vertentes da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho e Segurança da Informação



As Políticas de Gestão são, no âmbito dos Sistemas de Gestão ISO, documentos estratégicos aprovados pela gestão de topo e refletem os compromissos assumidos pelos CTT e por todos os seus colaboradores. O conceito de Política remete para as interações e orientações da empresa, conforme formalmente expressas pelo Presidente Executivo, João Bento, que assina o documento, a ser divulgado nos CTT. Cada norma ISO de base exige uma Política específica. No caso dos CTT, aplicam-se as Políticas da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho e Segurança da Informação. Desta forma, passados cinco anos sobre o último documento aprovado, em 2014, é tempo de atualizar as Políticas vigentes. As Políticas de Ambiente e Segurança e Saúde do Trabalho foram atualizadas para ir ao encontro da versão de 2015 da NP ISO 14001 e da nova NP ISO 45001 de 2019, que substitui a Norma OHSAS 18001. Já a Política de Segurança de Informação tem detalhe em documento específico, sendo que neste contexto são apresentados os Princípios. Por outro lado, além dos princípios associados a cada uma, importa ainda dar a conhecer o contributo dos colaboradores, através da descrição dos princípios orientadores da conduta individual de cada um no exercício das suas funções. Saiba qual o seu papel em cada uma das vertentes.

QUAIS AS CERTIFICAÇÕES QUE O UNIVERSO CTT TEM ATUALMENTE?

ISO 9001 – Qualidade – CPL, Printing e Finishing, CTT Expresso, CTT Contacto, Tourline, Corporativa CTT

ISO 14001 – Ambiente – CPL, Printing e Finishing, CTT Expresso, CTT Contacto, Tourline, Corporativa CTT

OHSAS 18001/ISO 45001 – Segurança e Saúde no Trabalho – CPL, CTT Expresso, Corporativa CTT

ISO 27001 – Segurança da Informação – Printing e Finishing

SC – POC0-74 – Certificação de Serviços – Rede de Pontos CTT

Metodologia IPC – Estações de Permuta de Correio Internacional

POLÍTICA DA QUALIDADE



Satisfação dos Clientes

Ir ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes, disponibilizando produtos e serviços com valor percebido, conhecendo periodicamente a sua satisfação.

Eficácia / Eficiência

Maximizar a eficácia e eficiência, através da permanente otimização de processos e alavancagem em tecnologias de informação.

Parcerias

Promover uma relação com os fornecedores baseada no cumprimento dos compromissos acordados, garantindo as sinergias necessárias para assegurar as melhores soluções.

QUAL O MEU CONTRIBUTO?

- Estar sempre atento às necessidades do cliente e procurar ir além das suas expectativas.
- Ser um bom profissional, cumprir os padrões de qualidade internos, tendo sempre em conta a cadeia de valor cliente/fornecedor interno, como contributo integral para a satisfação do cliente externo.
- No dia a dia, garantir a eficiência, produtividade e conduta ética fundamentais para o sucesso da atividade profissional.
- O Grupo CTT é particularmente rico no que respeita ao “know-how” de vários negócios, pois o saber fazer pode ser facilmente adquirido no conjunto das empresas que compõem o Grupo.

POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – PRINCÍPIOS

(a Política da Segurança da Informação tem detalhe em documento específico)

Confidencialidade

Manter o segredo profissional e a confidencialidade da informação, tratando-a com os cuidados inerentes ao grau de confidencialidade que lhe esteja atribuído. Não utilizar a informação privilegiada de forma inadequada.

Sistemas de Informação

Implementar, gerir e utilizar os sistemas de informação de forma a preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação interna, confiada por terceiros ou confiada a terceiros.

Gestão dos Riscos

Assegurar que as vulnerabilidades e ameaças à segurança da informação são identificadas, antecipadas e tratadas, realizando análises de risco regulares e garantindo a monitorização dos incidentes de segurança.

Continuidade do Negócio

Garantir um processo de gestão da continuidade do negócio, reduzindo para níveis aceitáveis a perturbação causada por desastres e falhas de segurança.

QUAL O MEU CONTRIBUTO?

- Bloquear o computador sempre que se afastar do mesmo, ainda que por pouco tempo.
- Nunca partilhar as suas credenciais, mesmo quando solicitadas por pessoas que mereçam a sua confiança.
- Não copiar a informação profissional para serviços e/ou suportes externos não aprovados pela empresa.
- Não deixar informação reservada em local onde possa ser vista por terceiros não autorizados.
- Promover a alteração de palavras-chave fracas de que tenha conhecimento.
- Alterar imediatamente as palavras-chave temporárias que lhe são transmitidas.
- Evitar utilizar as mesmas palavras-chave nos seus acessos profissionais e pessoais.
- Não aceder a sites ou utilizar aplicações que proporcionam acesso a conteúdos ilegais.
- Não reagir a mensagens recebidas por SMS, e-mail ou em sites indicando ter sido premiado.

POLÍTICA DO AMBIENTE

Avaliação de Riscos / Desempenho Ambiental

Identificar os aspetos ambientais resultantes da atividade dos CTT, avaliando e controlando os seus impactes e considerando, sempre que possível, uma perspetiva de ciclo de vida.

Proteção Ambiental

Promover a utilização sustentável de recursos naturais, nomeadamente de origem florestal e a racionalização do consumo de materiais.

Prevenção da Poluição

Reduzir, reutilizar e reciclar os resíduos produzidos. Adotar as melhores práticas de trabalho e tecnologias disponíveis, promovendo o aumento da eficiência ambiental e energética dos equipamentos, das instalações e da frota e visando a redução das emissões atmosféricas.

QUAL O MEU CONTRIBUTO?

- Ser parte ativa na melhoria do desempenho ambiental da empresa, promovendo os impactes positivos e minimizando os impactes negativos, contribuindo para o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos pela empresa.
- Assumir um papel de agente de mudança junto da cadeia de valor, promovendo a sensibilização para boas práticas ambientais na seleção de fornecedores e a incorporação de critérios ambientais relevantes na aquisição de produtos/serviços.
- Promover o controlo e monitorização dos consumos de materiais, promover o consumo responsável e evitar o desperdício.
- Dar primazia à minimização do consumo, evitando o desperdício e a produção de resíduos. Promover a reutilização de materiais, sempre que possível. Aquando da sua eliminação, efetuar a separação de resíduos de acordo com boas práticas e as regras definidas pela empresa e ser um agente de melhoria contínua para a separação de resíduos.
- Promover uma maior eficiência energética na utilização dos equipamentos, das instalações e da frota, visando a redução das emissões atmosféricas resultantes.
- Ser social e ambientalmente responsável é pensarmos não só em benefício da empresa, mas também em benefício da comunidade envolvente e da sociedade em geral.

POLÍTICA DA SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

Promoção da Segurança

Assegurar ao trabalhador condições de segurança em todos os aspetos do seu trabalho, com vista a prevenir lesões e afeções da saúde.

Avaliação de Riscos

Identificar os perigos, avaliando, eliminando, reduzindo e controlando os riscos em matéria de segurança e saúde do trabalho resultantes da atividade dos CTT.

Promoção da Saúde

Promover a saúde no trabalho, mediante a realização de exames médicos adequados a comprovar a avaliação física e psíquica do Trabalhador para o exercício da atividade, bem como a repercussão desta e das condições em que é prestada na saúde do mesmo.

Consulta e participação dos trabalhadores

Assegurar a consulta aos representantes dos trabalhadores em matéria de segurança e saúde no trabalho ou, na sua falta, aos próprios trabalhadores.

QUAL O MEU CONTRIBUTO?

- Na atividade profissional, tentar prevenir os acidentes e as doenças profissionais, tendo em atenção as várias informações de segurança e saúde amplamente difundidas pela Empresa.
- Estar sempre presente nas consultas da Medicina do Trabalho.
- Colaborar sempre em todas as solicitações no âmbito da Segurança e Saúde do Trabalho.
- Ser um trabalhador interessado na temática da Saúde e Segurança do Trabalho e dar sugestões no sentido da melhoria.

PRINCÍPIOS COMUNS ÀS POLÍTICAS

Cumprimento Legal

Respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor e outros requisitos que os CTT subscrevam.

Comunicação

Divulgar a todos os Trabalhadores, ao público em geral e às restantes partes interessadas a respetiva política e relato de desempenho dos CTT.

Desenvolvimento de Capital Humano

Formar, sensibilizar, valorizar competências e motivar os trabalhadores e todos aqueles que desempenhem atividades em nome dos CTT, induzindo a adoção de boas práticas.

Melhoria Contínua

Medir, avaliar, rever e melhorar sistematicamente a eficácia dos Sistemas de Gestão, nomeadamente o enquadramento e revisão de objetivos e metas.

QUAL O MEU CONTRIBUTO?

- Cumprir a lei portuguesa que se aplica na atividade dos CTT, nas suas diversas vertentes: fiscal, laboral, segurança, ambiente, etc.
- Cumprir regulamentos internos, as orientações do Sistema de Gestão e as normas de certificação.
- Estar motivado e empenhado em todas as ações de formação, otimizando a aprendizagem e o retorno da formação, quer como profissional dos CTT, quer como pessoa.
- Encarar a melhoria contínua como uma procura incessante de fazer melhor de forma a nos mantermos competitivos num mercado cada vez mais exigente.
- Contribuir no dia a dia para melhorar a área em que trabalha, fazendo sugestões e sendo proativo como trabalhador empenhado.

HANDS ON



No âmbito da CTT Academy – Young Talent Development, os jovens quadros selecionados para este programa passaram alguns dias nas áreas operacionais onde tiveram a oportunidade de “pôr mãos à obra”

A CTT Academy - Young Talent Development, é um programa interno de desenvolvimento do talento jovem, composto por um conjunto de iniciativas que visam favorecer o envolvimento e a motivação e acelerar competências. Iniciada em novembro de 2018, a CTT Academy deu, em janeiro de 2020, mais um passo na promoção do conhecimento do universo CTT por parte destes jovens, com a semana "Hands On".

De 6 a 10 de janeiro, tiveram a oportunidade de, durante alguns dias, acompanhar o dia a dia de trabalho de uma área operacional, de entre as seguintes: Pós-venda e Apoio a Clientes (Contact Center e Backoffice internos), CPLS/ Linha de Produção e Logística Diferenciada, Alfândega, Loja

Banco CTT e OP/Carga, Expresso e Logística (MARL).

Em grupo, irão agora apresentar um relatório com a sua análise do que observaram ao longo dos dias "Hands On" e sugestões de melhoria para alguns processos e procedimentos. A Revista CTT acompanhou dez destes jovens ao longo da semana "Hands On" e recolheu as suas opiniões sobre esta iniciativa.

A CTT Academy irá continuar a sua missão de, paralelamente às respetivas atividades diárias, motivar os jovens quadros dos CTT para o desenvolvimento de novos conhecimentos e de novas competências, através dos vários desafios que lhes propõe regularmente.

LUCÍLIA PRATES

Operações – Carga, Expresso e Logística (MARL)

«Esta é uma área de negócio com uma operação com a qual eu não estava familiarizado, de todo. É muito detalhada, requer muito rigor e organização da nossa parte, tendo em conta que estamos a lidar com clientes diferentes, com necessidades diferentes. Isso faz com que a atuação não tenha um padrão, tenha de ser muito direcionada. Ficou ainda mais vincado, com esta experiência, que somos mesmo uma empresa de A a Z».

Mikael Anthony Coelho

Auditoria e Qualidade

Alfândega



«Esta experiência está a ser muito interessante. Como diria um professor meu de faculdade: “como é que você sabe se sabe realmente fazer algo?” Fazendo, é a resposta. Nós estivemos aqui três dias, a conhecer a realidade operacional e a conhecer colegas novos e isso é muito importante».

Pedro Linares Pinto

Auditoria e Qualidade



«Estes dias aqui na Alfândega estão a ser incríveis, porque tive a oportunidade de sair da minha realidade de trabalho, do que é habitual no meu dia a dia, para pôr realmente mãos à obra numa parte mais operacional. É muito interessante para nós, porque conseguimos aprender coisas que desconhecíamos, mas também porque nos sentimos úteis trazendo-lhes algumas ideias, porque somos olhos novos a olhar para que para eles é a rotina».

Inês Valada Ferreira

Gestão do Segmento B2C

Loja Banco CTT São Domingos de Benfica



«Passámos aqui três dias e isso permitiu-nos acompanhar algumas atividades de backoffice e também a parte do atendimento. Foi muito interessante, no sentido em que algumas das atividades se cruzam com o trabalho que desenvolvo diariamente e é importante perceber ambas as partes para se chegar a um equilíbrio que seja o melhor para toda a Empresa».

Rute Milho

Operações



«Nestes dias que passei na Loja fiquei a ter noção, que não tinha, da quantidade de trabalho que há numa Loja CTT. Dos muitos procedimentos e tarefas que os Atendedores têm de dominar, porque realmente há uma quantidade enorme de produtos que quem vende tem de conhecer na íntegra, e não tinha essa noção».

Mariana Feijó

Direção Comercial de Pequenas Empresas

Contact Center e Backoffice



«É muito interessante estarmos aqui na parte do Call Center, para percebermos quais são as dificuldades do cliente. Aqui temos a possibilidade de ver/ouvir o cliente, em primeira mão, saber quais são as suas maiores dificuldades e daí conseguirmos saber o que é que podemos mudar no nosso trabalho para termos menos reclamações, satisfazer melhor o cliente e tornar melhor o nosso serviço».

Tércio Valadão Alves

Operações



«Estamos a ler e-mails dos clientes, a receber chamadas, a ouvir os nossos clientes e a perceber quais são as suas “dores” e já conseguimos traçar aqui alguns padrões, porque às vezes os problemas são muito semelhantes. Conseguimos também já identificar uma série de iniciativas de melhoria, sugestões que iremos dar, inclusive, sobre o Portal Aduaneiro.»

Liliana Frade

Digital, Transformação e Inovação

CORREOS DE ESPAÑA USAM TECNOLOGIA **BLOCKCHAIN** PARA COMBATER PEGADA CARBÓNICA

O operador postal público espanhol lançou um projeto de colaboração para usar tecnologia blockchain, no sentido de analisar e compensar a sua pegada de carbono

A iniciativa nasce de um acordo entre os Correos, a Climate Blockchain Initiatives, criadora da plataforma ClimateTrade, que usa tecnologia blockchain e emite o token climatecoin para compensar a pegada de carbono dos seus clientes, e a Acciona, uma empresa especializada em projetos de redução de emissões de dióxido de carbono (CO₂).

Esta notícia é de grande importância, já que se trata de uma empresa pública a dar o primeiro passo para utilizar tecnologia blockchain, com o objetivo de se tornar numa empresa verde. O site dos Correos explica que o objetivo é “reduzir ao máximo o número de emissões”. Para isso, a instituição “compensa todos os envios de encomendas e correio de particulares e pequenas empresas”.

Através da plataforma ClimateTrade, os projetos de mitigação ambiental são registados e os seus créditos são vendidos às empresas poluidoras, ou seja, sempre que uma empresa faz um envio através dos Correos, a empresa estatal compensa com contribuições para projetos ambientais registados na

cadeia de blockchain da ClimateTrade.

Entre as vantagens de utilizar a tecnologia blockchain para este tipo de iniciativa está a possibilidade de acompanhar os fundos e uma maior transparência em todo o processo, segundo Francisco Benedito, CEO da ClimateTrade.

Fonte: [be\[in\]crypto](https://be[in]crypto.com) / topicoespana.com



Liverpool Football Club usa ciência dos dados e os resultados são impressionantes

Aparentemente, as habilidades futebolísticas já não são o único requisito para ganhar jogos de futebol. A ciência dos dados também desempenha um papel importante no mundo do futebol e o Liverpool encontra-se num caminho de liderança nesse campo.



Pode ser surpresa para alguns, mas a maioria das equipas de futebol já utiliza, atualmente, a ciência dos dados para melhorar o seu jogo, mas nenhuma até ao ponto em que o Liverpool o faz. A combinação de dados de eventos e de dados de rastreamento é a chave para o sucesso do Liverpool. A equipa pode perceber como cada ação em campo impacta a sua probabilidade de marcar um gol e adapta a tática a usar.

Fonte: Interesting Engineering

Comboio usa sistema sem carris ligado por portais eletromagnéticos e viaja a 804km/h

O conceito AeroSlider parece saído de um filme de ficção científica.

A Manyone, consultora em design estratégico híbrido, criou um novo sistema ferroviário que é supostamente “mais



eficiente, mais confortável e mais sustentável” do que todas as atuais formas de transporte.

O AeroSlider não tem carris, em vez disso flutua no ar, através de uma série de aros magnetizados a 18 metros de altura, que usa para se impulsionar a velocidades superiores a 804 quilómetros por hora (500 milhas/hora). Essa é a velocidade de cruzeiro média de um avião, o que significa que iria permitir uma rapidez muito próxima à que este meio de transporte proporciona.

Fonte: Interesting Engineering

Smart City Loop: o transporte de mercadorias através de tubos subterrâneos

A Smart City Loop é uma startup alemã que está a inovar o transporte de mercadorias, desenvolvendo um projeto para a empresa Four Parx, que consiste no transporte de mercadorias através de tubos subterrâneos, a dez metros de profundidade, que ligam a periferia até ao centro das cidades.



Tubos com um diâmetro de 2,80 metros no subsolo podem ser utilizados para transmover as entregas de paletes, que são transportadas diariamente em dois turnos, desde centros de fornecimento de bens, localizados nas periferias, até microcentros de distribuição, no centro das cidades. Posteriormente, os bens são encaminhados até ao destino final usando bicicletas elétricas, quando possível, ou camiões a hidrogénio.

O transporte é realizado de forma autónoma, elétrica e completamente automática, independentemente do congestionamento urbano e das condições climáticas. Este conceito inovador pode servir tanto para as entregas de comércio eletrónico, como para as entregas de comércio tradicional.

Fonte: Supply Chain Magazine

Mojo: as lentes de realidade aumentada que dão superpoderes

A startup Mojo Vision encontra-se a desenvolver lentes de contacto, que incluem um ecrã do tamanho de um grão de areia para projetar imagens na retina, sendo navegado com movimentos oculares.



As lentes, que à primeira vista são muito idênticas às tradicionais, estão repletas de tecnologia, incluindo um ecrã micro-LED, um microprocessador, comunicações sem fios e uma variedade de sensores. São operadas por movimentos oculares e os utilizadores selecionam as funções num ecrã inicial.

A Mojo antevê uma grande variedade de aplicações no futuro, incluindo a legendagem em tempo real de conversas em línguas estrangeiras e indicadores de aptidão física para desportistas.

O Código QR ao lado permite ver o mini-filme (8 min.) de ficção científica "Sight", sobre uma possível aplicação futura das lentes de contacto inteligentes com realidade aumentada.



Fonte: Fast Company / Financial Times

Tesla quer substituir limpa para-brisas por feixes laser

A Tesla Motors submeteu recentemente, na Califórnia, EUA, um registo de patente para um sistema de limpeza de para-brisas assente em raios laser. Adicionalmente, o sistema pode ser aplicado à limpeza automática dos restantes vidros do automóvel.



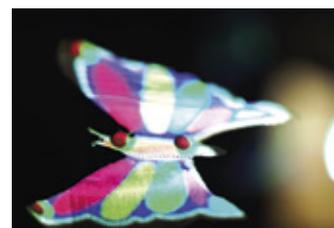
O documento descreve-o como "um sistema de limpeza para automóvel, com um conjunto ótico que emite um feixe de raios laser para irradiar uma área sobre um objeto de vidro do veículo, respetivo circuito de deteção de detritos e circuito de controlo".

A tecnologia deteta automaticamente quando a visão do condutor fica obstruída, usando sensores interiores e exteriores ao veículo e técnicas de processamento de imagem. Esta mesma tecnologia também pode ser usada para limpar painéis solares, mercado em que a Tesla se lançou há dois anos. A patente, chamada Pulsed Laser Cleaning of Debris Accumulated on Glass Articles in Vehicles and Photovoltaic Assemblies (limpeza por impulsos laser de detritos acumulados em artigos de vidro em veículos e montagens fotovoltaicas), foi submetida no início de 2019 e publicada a 21 de novembro do mesmo ano.

Fontes: driven.co.nz / dailymail.co.uk

Cientistas criam holograma que se pode sentir e ouvir

Investigadores da School of Engineering and Informatics, da Universidade de Sussex, publicaram recentemente um artigo sobre como conseguiram criar um método para exibir o que poderia ser descrito como um holograma tátil.



O sistema, que os investigadores chamaram de MATD (Multimodal Acoustic Trap Display – ecrã multimodal acústico), usa um projetor LED, uma matriz de altifalantes e grânulos de espuma. As colunas emitem ondas de ultrassons que suspendem os grânulos no ar e os movem rapidamente, permitindo criar ilusões à medida que se movem e refletem a luz do projetor.

Estas ilusões, ou imagens volumétricas, são extremamente similares a hologramas, exceto que, ao contrário dos hologramas, as suas formas tridimensionais podem ser vistas de todos os ângulos.

O Código QR ao lado permite ver um vídeo ilustrativo da tecnologia envolvida.

Fonte: Interesting Engineering





CACIFOS ELETRÓNICOS EM PARCERIA COM O LIDL

Cinco supermercados Lidl, em Portugal, vão ser os primeiros a testar uma nova oferta: a possibilidade de levantar as suas encomendas enquanto faz as compras

Os CTT e o Lidl aliaram-se para apresentar aos seus clientes uma nova solução de conveniência, que passa pela instalação de cacifos eletrónicos em algumas das grandes superfícies de maior afluência desta empresa alemã. Estes cacifos eletrónicos, que entraram em funcionamento durante o mês de fevereiro, são os primeiros a exibir uma dualidade de atribuições de marca, com os tons vermelhos dos CTT a conviver com o azul e amarelo do Lidl. Alberto Pimenta, Diretor de e-Commerce e “pai” do lançamento destes cacifos eletrónicos, não esconde o orgulho: «Para nós é muito importante ampliar esta oferta, que nos posiciona em termos de pioneirismo, e associarmo-nos a uma grande insígnia, como é o Lidl, com uma presença muito forte em Portugal». O modelo de lockers, como são conhecidos os cacifos na sua expressão original inglesa, a usar nesta parceria é mais compacto que aquele usado até agora. Rui Fortuna Cunha, antigo trainee agora alocado a esta direção, explicou à Revista CTT que foram instalados «cacifos mais pequenos, com 16 portas, mas com as mesmas funcionalidades de conveniência e segurança e o mesmo ecrã de interface com os clientes. A vantagem deste modelo é que, se verificarmos que a quantidade de cacifos não é suficiente, podemos juntar outros módulos ao lado para adequar a nossa oferta à procura que existir».

Assinatura formal

Trata-se da primeira parceria com outra marca, com a decoração dos cacifos a condizer. A oferta de cacifos tem despertado interesse junto de várias empresas que, veem nesta opção uma forma inteligente e eficiente de substituir as suas salas de correio, tal como já tende a acontecer no Edifício CTT. No entanto, ainda não tinha surgido a oportunidade de instalar cacifos dentro das unidades de atendimento, em lojas de rua ou grandes superfícies de outras empresas. O protocolo que formaliza esta parceria



inovadora foi assinado a 11 de fevereiro na sede do Lidl, em Sintra, contou também com a presença de Ricardo Pereira, Diretor do Departamento de Aquisições. Para o representante do Lidl que lida com os seus fornecedores, «temos assistido a uma evolução do conceito de smart-shopping e é por este motivo que no Lidl temos investido numa experiência de compra cada vez mais satisfatória, com artigos de qualidade ao melhor preço e serviços inovadores, como é o caso destes cacifos», referiu.

Pedro Faraústo assinou o protocolo em nome dos CTT. Para o Diretor de Gestão de Produtos de Expresso e Logística, este novo formato de parceira assinala mais um passo no esforço de «complementar a nossa vasta rede, que é uma rede com mais de 500 lojas, com os Pontos CTT, a rede Payshop e que, assim, se vê complementada com uma maior oferta, acessível 24 horas por dia. O que queremos é garantir o mais importante para nós: que as encomendas sejam entregues!»

Estes equipamentos, que passam a totalizar 23 unidades em todo o país, permitem a entrega de encomendas sem intervenção humana no ato da entrega. Durante cinco dias, uma encomenda fica reservada num compartimento do cacifo, bastando ao dono que se desloque até lá, à hora que lhe for mais conveniente, e retire a encomenda. Para isso, deverá apenas colocar o código da encomenda e um código pin secreto que fará abrir a porta. Enquanto que estes cacifos agora instalados têm apenas 3 módulos, contemplando um total de 16 compartimentos, os cacifos CTT até aqui instalados continham cinco módulos, com um total de 51 portas. Depois de lançado o piloto em 2017, com a instalação dos primeiros cinco cacifos em Lisboa, o projeto foi alargado a outros treze pontos. O primeiro cacifo instalado fora de Lisboa foi colocado no Fórum Aveiro, no ano passado, e a oferta vai agora, gradualmente, estender-se a todo o país. Embora existam alguns cacifos

«O QUE QUEREMOS É GARANTIR O MAIS IMPORTANTE PARA NÓS: QUE AS ENCOMENDAS SEJAM ENTREGUES!», PEDRO FARAÚSTO

operados em Portugal diretamente pela PUDO, a empresa espanhola que criou estes equipamentos, são os CTT que asseguram a entrega também nesses locais, o que significa que a empresa detém a totalidade da operação com estes lockers, em Portugal. Os cacifos foram instalados durante a primeira quinzena de fevereiro de 2020 em cinco unidades, nomeadamente, em Algés, concelho de Oeiras, no Montijo, em Canidelo, no concelho de Vila Nova de Gaia, em Gondomar e em Braga.

MIGUEL MAIA

100 ANOS DA OIT



A Organização Internacional do Trabalho completou 100 anos



Os CTT celebraram, no dia 17 de dezembro, os 100 anos da OIT, a Organização Internacional do Trabalho, com o lançamento de um selo comemorativo.

A cerimónia teve lugar no Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e contou com a presença do Presidente Executivo dos CTT, João Bento, da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Ana Mendes Godinho, da Diretora da OIT Lisboa, Mafalda Troncho, bem como dos representantes dos vários parceiros sociais (CAP, CCP, CGTP-IN, CIP, CTP e UGT), entre outros convidados.

Os CTT foram, juntamente com o Governo e a OIT, promotores da iniciativa. Para João Bento, esta foi uma oportunidade de os CTT se associarem a um evento de grande importância. «Ao celebrar o centenário da OIT celebramos também a importância do trabalho e das relações laborais».

Portugal tem sido um parceiro

permanente na defesa dos princípios e na ratificação dos vários tratados da OIT, valorizando aquilo que devem ser as bases de uma sociedade justa que valoriza a justiça social e os trabalhadores, explicou Ana Mendes Godinho. Para a Ministra, aquela cerimónia foi «um momento simbólico para, através de um selo, selarmos todos esta renovação de compromissos com os princípios da OIT».

Na opinião de Mafalda Troncho, esta é uma oportunidade de pensar no futuro. «É particularmente interessante verificar as opções que foram feitas, relativamente à forma como celebraríamos estes 100 anos. O nosso Diretor Geral, Guy Ryder, aproveitou esta efeméride, não apenas para olhar para o que se conquistou ao longo dos 100 anos que se passaram, mas também refletir sobre a importância da organização e da sua missão a nível mundial e a nível regional e nacional».

ELSA DUARTE

UM PRÉMIO DE 55 POLEGADAS

O Sou CTT relançou a sua parceria com a Samsung com um passatempo que bateu todos os recordes. Foram quase 1200 os colaboradores que participaram



A gestora da Loja CTT da Maia, e uma das vencedoras do passatempo Sou CTT que sorteava dois televisores Samsung QLED 4K Smart TV, de 55 polegadas, chama-se Sofia Dias. Mas bem se podia chamar Tomé, porque só acreditou que tinha ganho quando veio até Lisboa e viu aquele quase metro e meio de televisor à sua frente.

Na presença do representante da Samsung, Rodrigo de Sousa, do Administrador Executivo dos CTT, António Pedro Silva, e de Miguel Salema Garção, Diretor de Comunicação e Sustentabilidade, que tem a coordenação direta do Sou CTT, Sofia Dias encontrou-se também com João Cunha Leal, o outro vencedor. Para o responsável pela Gestão da Rede de Agentes da Payshop, este tipo de iniciativas é da maior importância «para o sentimento de pertença das pessoas à nossa organização, quer sejam dos CTT ou das outras empresas que fazem parte desta grande família».

António Pedro Silva preferiu realçar a dispersão geográfica dos premiados. «É bom termos alguém que nos chega do Norte, de uma Loja, alguém que está no dia a dia do contacto direto com os clientes, e que sabemos que também participam em grande número nestas iniciativas. É muito importante também as podermos premiar», comentou. Sofia Dias não cabia em si de contente. Estávamos a poucos dias do início de um conjunto de jogos de futebol importantes para o campeonato «e o meu filho está ansioso por ter a oportunidade de ver tudo nesta televisão», confessou, não escondendo a filiação portista da família. «O complicado vai ser agora encaixar esta televisão tão grande [N.D.R.: o televisor tem 140 cm de comprimento] na nossa sala, mas podem ficar descansados que vamos encontrar maneira!», disse, entre sorrisos. Também o representante da Samsung estava contente com o desfecho do

passatempo, principalmente com o número de participantes. «Ficamos felizes por atribuir este prémio que constitui o topo da gama dos produtos que temos para oferecer neste momento. Ficamos igualmente felizes por esta parceria se concretizar numa dimensão de negócio, já que será também através dos CTT que vamos começar a fazer as entregas dos produtos comprados na nossa plataforma online», destacou. Luís Centeno Fragoso, responsável pelo Projeto Novas Parcerias, quis dar destaque a esta componente: «Os acordos de benefícios para os colaboradores vêm associados a acordos de parceria comercial, com os CTT a assegurar os serviços de logística, transporte e distribuição dos produtos destas empresas». É o caso da Samsung, não só um parceiro Sou CTT, mas um parceiro comercial, um cliente CTT.

MIGUEL MAIA

BEM-VINDOS A **BORDO** DO SOU CTT

A parceria Sou CTT – Agência de Viagens deu frutos inesperados a Marta Santos. Logo da primeira vez em que participou ganhou uma passagem dupla num cruzeiro no Mediterrâneo



Depois de uma passagem aérea para Istambul, através da parceria com a Turkish Airlines, o programa Sou CTT voltou a atribuir uma viagem num passatempo interno que, naturalmente, foi dos mais concorridos de sempre. Desta vez, a parceria com a agência de viagens El Corte Inglés, e em estreita ligação com os cruzeiros MSC, resultou na atribuição de uma entrada dupla num cruzeiro. A vencedora do passatempo que, durante uma semana, vai percorrer alguns dos pontos mais emblemáticos do Mediterrâneo oriental, das Ilhas Gregas a Veneza, estava positivamente surpreendida: «É a primeira vez que participo num passatempo interno, até porque não costumo ter sorte ao jogo e não costumo ganhar nada!», comentou Marta Santos, da direção de Regulação e Concorrência.

O passatempo envolvia mais do que sorte e Marta Santos, em conjunto com a irmã (com quem vai partilhar o prémio) engendraram a frase que, para a equipa

da Agência de Viagens El Corte Inglés, foi a mais criativa. Para receber o prémio das mãos do Administrador Executivo dos CTT, António Pedro Silva, nada melhor do que subir a bordo de um navio de cruzeiro que, durante um dia, no final de janeiro, esteve atracado em Lisboa: o MSC Magnifica. Para o administrador, «o Sou CTT tem sido um sucesso, muito por ação do seu dinamizador, Luís Centeno Fragoso, que já nos habituou a parcerias de grande qualidade, como esta, que reforçam o benefício associado a trabalhar nos CTT, não só na dimensão profissional, mas em dimensões de conciliação com a vida familiar e pessoal, a que damos grande importância». Eduardo Cabrita, porta-voz da MSC Cruzeiros, foi também uma espécie de cicerone a bordo daquela embarcação que tão bem fazia jus ao nome. «A nossa empresa, que tem sede em Nápoles e viaja por todo o mundo, também se sente muito portuguesa. É uma empresa verdadeiramente europeia,

para europeus, como gostamos de nos definir», disse, apontando a atenção à cultura, música ou gastronomia de cada destino onde param.

O representante em Portugal da agência de viagens do gigante retalhista espanhol, Angél Dominguez, também reforçou a importância de contar com os CTT quando se está a procurar reforçar a presença em Portugal: «Esta é uma empresa muito importante, que todas as pessoas conhecem e é muito importante estabelecer esta parceria. Além do mais, com o seu universo interno de vários milhares de colaboradores, faz todo o sentido termos estas condições especiais para as pessoas dos CTT». Ali, naquele navio, que fazia mais uma paragem no seu périplo à volta do mundo, Marta Santos teve direito ainda a uma visita guiada e encontrou, certamente, o cenário e inspiração para que a vencedora do concurso possa já imaginar como será embarcar no seu cruzeiro de verão. MIGUEL MAIA

PERFIL

PAULO GONÇALVES



Paulo "Speedy" Gonçalves, uma figura marcante do desporto motorizado em Portugal, um ícone do Rally Dakar, que para sempre ficará na nossa memória



Escrever sobre Paulo Gonçalves é escrever sobre uma paixão: velocidade. Nascido em Gemeses, concelho de Esposende, em 1979, apaixonou-se pelo desporto motorizado em criança. O pai tinha uma oficina de motorizadas e levou-o a treinar em pista, o que acabou por culminar na sua chegada ao profissionalismo com apenas 17 anos. Iniciou-se no motocross e colecionou títulos, atrás de títulos. Em Portugal, foi campeão nacional de motocross treze vezes, juntando ainda seis títulos nacionais de supercross, quatro de enduro e um de todo o terreno. Muitos destes títulos foram ganhos frente a um dos seus grandes rivais nacionais, Joaquim Rodrigues, que haveria de tornar-se seu cunhado. Estreou-se no Rally Dakar em 2006, denotando, desde logo, uma das suas principais qualidades: a persistência. Logo na primeira etapa em Marrocos, uma queda danificou gravemente a moto. Paulo Gonçalves contou,

posteriormente, como passou parte da madrugada a segurar as peças com fitas para conseguir chegar ao acampamento. A passagem do Rally Dakar para a América do Sul coincidiu com o início da subida ao estatuto de estrela. Em 2011, venceu uma especial, embora com o sabor amargo do abandono após a oitava etapa. Dois anos depois, em 2013, sagra-se campeão mundial de rallies de cross-country. O segundo português a ganhar este título depois de Hélder Rodrigues. Em 2015, a glória suprema volta a alcançada! Paulo Gonçalves classifica-se em segundo lugar no Rally Dakar, apenas atrás de Marc Coma. Contudo, o "Speedy" (como era conhecido, em homenagem à personagem animada Speedy González) seria notícia no ano seguinte apesar do abandono do Rally. Num gesto que definia toda a sua maneira humilde de ser e de companheirismo acima

de tudo, viu um colega cair e ficar ferido. Imediatamente, parou a moto e, indiferente ao tempo perdido, permaneceu junto daquele até chegarem as equipas médicas. Tal gesto valeu-lhe o Prémio de Ética no Desporto por parte do IPDJ. Gonçalves escreveu na altura "Não sou um herói, sou um ser humano com respeito pelos outros". Os tempos de Dakar não foram tão felizes nos três anos seguintes. O 6º lugar de 2017 acabou por saber a pouco, após ter liderado metade do Rally. Em 2018, uma lesão impediu-o de participar e, em 2019, abandonou precocemente uma prova. Em janeiro deste ano, Paulo Gonçalves perdeu a vida durante o Rally Dakar 2020, na Arábia Saudita. A lenda do motociclismo tinha 40 anos de idade e era a 13ª vez que participava no Dakar.

PONHA FIM À DOR NAS COSTAS!

Dolorosas e incapacitantes, estas dores podem afetar a qualidade de vida. Conheça as principais causas, os fatores de risco e como prevenir a dor

Quem nunca sentiu uma dor nas costas? Se nunca lhe aconteceu, é bastante provável que venha a acontecer em algum momento da sua vida. Estima-se que 72,4% dos portugueses sofrem ou já sofreram de dor nas costas. A culpa é dos esforços em excesso, da falta de exercício, da má postura ou simplesmente da idade.

A dor nas costas é uma das razões mais frequentes pelas quais as pessoas consultam um médico ou faltam ao trabalho. É, também, a maior causa de incapacidade a nível mundial. Depois de sentir uma vez dor nas costas, é dez vezes mais provável que a volte a sentir do que alguém que nunca a teve. A dor de costas mais comum é a da região lombar. Em Portugal, as lombalgias representam cerca de 70% das queixas. Trata-se de dores no fundo das costas que podem irradiar para as coxas. Calcula-se que cerca de dois terços das pessoas em idade adulta venham a sentir dor nesta região do corpo. Mais ou menos incapacitante, esta é uma dor que causa um desconforto que pode durar alguns dias ou até alguns meses. No entanto, raramente as causas são sérias e podem ser resolvidas com medidas simples.

Porque nos doem as costas?

À exceção das dores provocadas por traumas, a dor nas costas acontece, sobretudo, pela acumulação de pequenos maus hábitos que, com o



passar do tempo, acabam por provocar alterações no corpo. O simples facto de fumar pode contribuir para a perda óssea, aumentando o risco de vir a sofrer de lombalgias.

Conheça as principais causas:

- Carregar, puxar ou empurrar objetos muito pesados;
- Má postura;
- Movimentos repetidos por longos períodos;
- Estar sentado muito tempo na mesma posição ao longo do dia;
- Falta de exercício em geral e principalmente na musculatura abdominal;
- Quedas ou movimentos bruscos;
- Excesso de peso;
- Sedentarismo;
- Tensão nos músculos ou nos ligamentos;
- Lesão ou rutura nos discos;
- Idade, sobretudo após os 30 e os 40 anos;

- Fumar, pois provoca diminuição do fluxo sanguíneo na base das costas, o que prejudica o aporte de nutrientes nos discos das costas;
- Gravidez;
- Ansiedade e depressão.
- Artrite;
- Irregularidades na coluna;
- Osteoporose;
- Irritação do nervo ciático.

Como prevenir a dor nas costas?

Algumas simples mudanças nos comportamentos podem prevenir o aparecimento destas dores.

Na maior parte das vezes, estas mudanças implicam a adoção de um estilo de vida saudável:

- Faça exercício físico regular que tenha baixo impacto nas costas. Aconselhe-se com o seu médico sobre a modalidade certa para si;
- Mantenha uma postura correta quando se senta;

- Faça alongamentos dos músculos e das articulações;
- Se carregar malas ou mochilas distribua o peso pelos dois ombros;
- Levante pesos com as pernas e não com as costas;
- Mantenha um peso saudável;
- Não fume;
- Durma num colchão rígido que forneça suporte à coluna.

Como aliviar e tratar as dores?

Fazer relaxamento muscular

Pode ser útil realizar uma massagem de relaxamento que alivie a dor e a contração dos músculos ou realizar alguns exercícios simples.

Repouso, mas não em excesso

Após um episódio de dor, a atividade física mais intensa deve ser reduzida por alguns dias. No entanto, o repouso também deve ser cauteloso. Permanecer muito tempo na cama pode piorar a dor. Tente manter-se ativo e realizar as atividades do dia a dia ainda que com cautela.

Arrefecer e aquecer o foco de dor

Após os traumas, o frio pode ajudar a um alívio imediato uma vez que ajuda a reduzir a inflamação. Em dores mais prolongadas, o calor pode ter o mesmo efeito analgésico e anti-inflamatório. Evite as botijas de água quente devido aos perigos como as queimaduras e recorra a almofadas como as de trigo, que emanam um calor húmido que alivia as dores prolongadas.

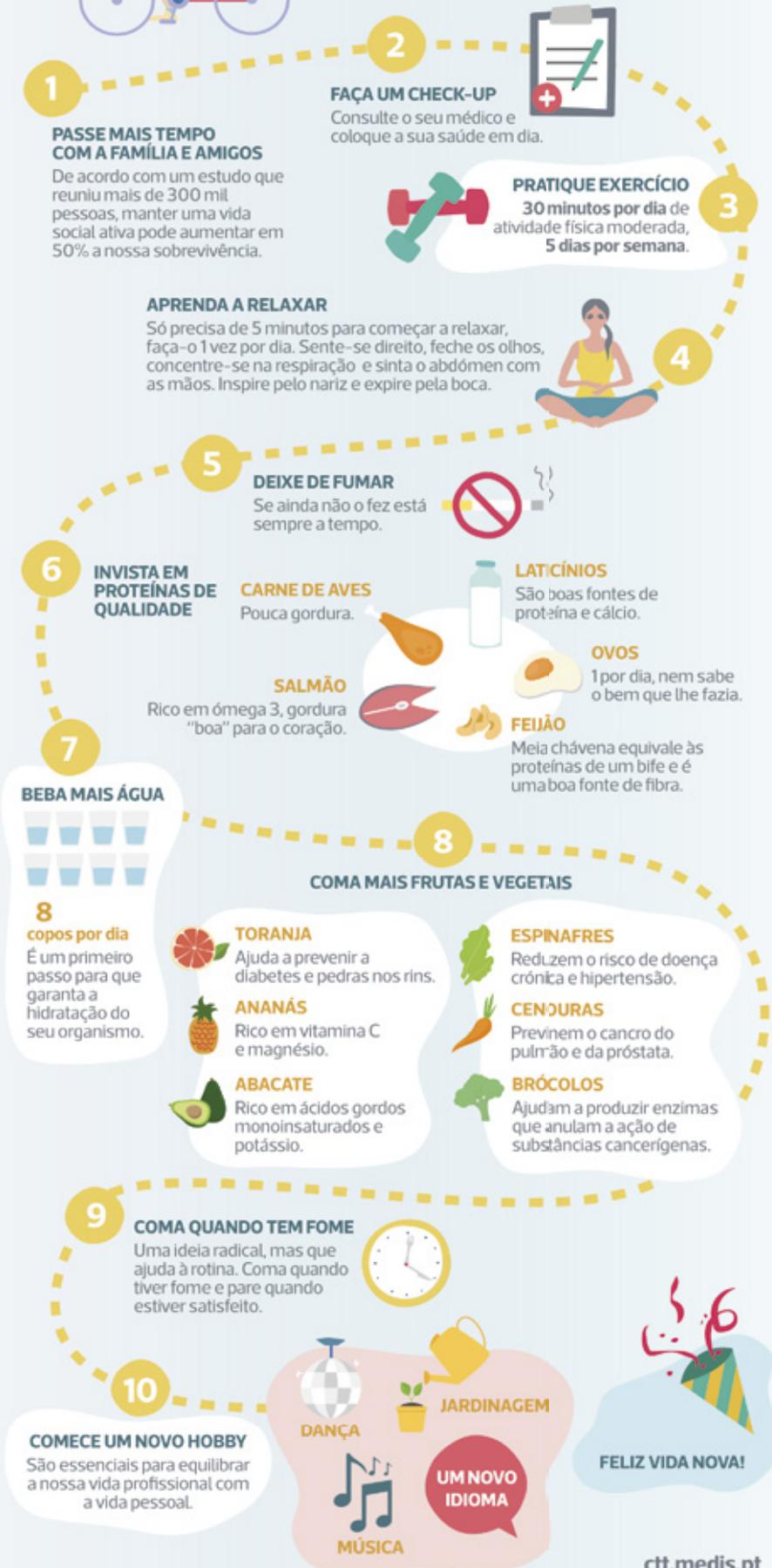
Consultar um médico

Em episódios de dores intensas, súbitas ou inexplicáveis deve sempre consultar um médico. Este poderá avaliar as causas, realizar exames complementares ou prescrever a medicação adequada.

MÉDIAS

10 HÁBITOS PARA UMA NOVA VIDA

Após a contagem decrescente para um novo ano, sugerimos 10 hábitos que podem melhorar a sua saúde





Mariana Máximo
Diretora Técnica do Go Fit Olivais

EMFORMA

GRAVIDEZ ACTIVA: EXERCÍCIOS RECOMENDADOS NESTA FASE DE VIDA DA MULHER

A gravidez é uma fase de várias alterações corporais na mulher, nomeadamente em relação à postura, resistência muscular e capacidade cardio-respiratória, pelo que a manutenção da atividade física se torna muito importante

O exercício na gravidez alberga uma série de benefícios para a mulher. Por um lado, o trabalho da força abdominal ajuda a sustentar o peso do útero em crescimento, auxiliando a coluna, e todo o trabalho postural ajuda a controlar a inclinação pélvica natural, à medida que o bebé cresce. O trabalho muscular para a estabilidade das articulações ajuda a diminuir as pressões a que estão sujeitas. Por outro lado, o exercício ajuda a melhorar a circulação na mãe e no feto, evitando varizes e câibras. Contribui, também, para reduzir as dores nas costas e a obstipação, aumenta a consciência corporal, melhora a imagem, o bem-estar psicológico e a autoconfiança, facilitando, ainda, a recuperação pós-parto.

Rotina de treino:

1. Peitoral



- Sentada numa fitball, com banda elástica sobre as omoplatas por debaixo das axilas e pontas seguras com as mãos
- Empurrar a banda elástica, com os braços paralelos ao chão
- Voltar à posição inicial, com os cotovelos a 90º

2. Abdutores

- Apoiada lateralmente na fitball com o tronco
- Subir e descer a perna de cima esticada



3. Rotação do tronco



- Deitada num colchão, com as pernas dobradas em cima de uma fitball e os braços apoiados no chão
- Rodar os joelhos para um lado e para o outro, mantendo as omoplatas apoiadas

4. Bícepe

- Sentada numa fitball com um haltere em cada mão
- Realizar flexão e extensão dos braços em simultâneo ou alternadamente





Patrícia Abreu
Nutricionista do Go Fit Olivais

A correria do dia a dia pode tornar a manutenção de uma alimentação saudável num verdadeiro desafio

A irregularidade das refeições e os longos períodos de jejum prejudicam o controlo alimentar, em particular devido ao aumento da sensação de fome e do desejo por alimentos mais calóricos. Não somos todos iguais nem temos as mesmas necessidades. Enquanto algumas pessoas precisam de fazer pequenas refeições de 2 em 2 horas, outras conseguem ficar saciadas durante 3 a 4 horas. O número de refeições deve ser personalizado de acordo com o metabolismo, o género, a idade, o nível de atividade física e o estilo de vida de cada pessoa. Ainda assim, e independentemente do número de refeições, a existência de lanches com uma boa qualidade nutricional permite controlar o apetite, acelerar o metabolismo e melhorar o trânsito intestinal.

Quando selecionamos os lanches que queremos incluir no nosso dia a dia temos de considerar que não são, apenas, as calorias que contam, mas, também, a forma como o nosso organismo consegue digerir, absorver e metabolizar os alimentos. As

NUTRIÇÃO

LANCHES SAUDÁVEIS



quantidades e as combinações que fazemos entre os diferentes alimentos também podem interferir na sua qualidade nutricional.

Até pode pensar que não tem tempo para despender na cozinha, mas, mesmo nessas situações, existem sempre melhores alternativas do que passar muitas horas sem comer.

A solução? É simples: planejar. Basta optar por refeições práticas, rápidas e fáceis de transportar.

Fruta e frutos secos

A fruta da época é sempre uma ótima opção. Dependendo do dia, pode optar pela fruta fresca ou cozida e combinar com frutos secos. Desde que não sejam fritos nem salgados, os frutos secos são um excelente snack. Mas atenção: leve uma quantidade limitada para não cair na tentação de exagerar.

Iogurte natural e sementes

O iogurte natural é um alimento super prático. É só abrir e comer. Pode adicionar sementes, frutos secos ou fruta para um sabor adicional.

Ovos

Os ovos são uma excelente fonte de proteína e, por isso, têm um elevado poder saciante. Durante a semana, coza três ou quatro ovos, conserve-os com casca no frigorífico e coma-os a meio da manhã ou a meio da tarde. É muito prático.

Papa de aveia

A papa de aveia é muito simples de preparar e transportar. Enquanto termina o jantar, junte todos os ingredientes num frasco e reserve no frigorífico. Além da água, leite ou bebida vegetal e dos flocos de aveia, junte canela, limão, fruta ou frutos secos.

Palitos de vegetais

À semelhança da fruta, os palitos de cenoura, pepino ou aipo são sempre uma boa opção. Pode combinar com iogurte natural ou húmus para aumentar o poder saciante.

AGENDA CULTURAL

Eventos



Cem Soldos
13 a 16 de agosto
Passe de três dias:
35,00€

Bons Sons 2020

O Bons Sons é o festival de música portuguesa que decorre em agosto na Aldeia de Cem Soldos, em Tomar. Organizado pela associação cultural local SCOCS, pretende ser uma plataforma de divulgação de música portuguesa, onde o público descobre projetos emergentes e reencontra músicos consagrados, além de outras atividades especiais. A Aldeia de Cem Soldos é fechada e o seu perímetro delimita o recinto que acolhe vários palcos situados nas ruas, praças, largos, igreja, entre outros espaços.

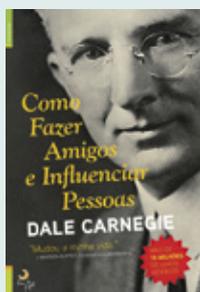


Dr. Michael Greger
Lua de Papel
Preço: 22,00€

Como Não Morrer

As consultas médicas duram cerca de 15 minutos. O paciente é admitido com uma determinada doença e sai com a receita. Mas quase nunca o informam do que deve fazer para prevenir a doença ou para não ter recaídas. E, raras vezes, sai do consultório com uma lista de alimentos que deve comer ou evitar. Michael Greger decidiu que dedicaria a sua vida a dizer aos pacientes o que ninguém lhes dizia na consulta. Ou seja, que há alimentos muito mais eficazes do que qualquer remédio.

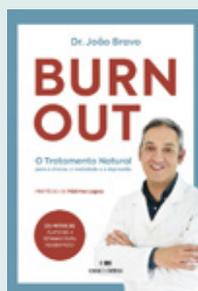
Livros



Dale Carnegie
Lua de Papel
Preço: 16,50€

Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas

Dale Carnegie cedo percebeu que o êxito tem pouco a ver com conhecimentos profissionais. O mundo pertence a quem consegue expressar as suas ideias, assumir a liderança e entusiasmar os outros. Com base nesta crença, construiu um formidável império na área da formação, hoje presente em 80 países. "Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas" é o mais bem-sucedido livro da história da literatura motivacional.



Dr. João Bravo
Casa das Letras
Preço: 17,90€

Burn Out

O burn out está a espalhar-se pelo mundo inteiro como uma verdadeira epidemia. Num tratamento natural que não passa somente pela ingestão de fármacos, o Dr. João Bravo demonstra como os superalimentos, os suplementos naturais, a água, o sono, a respiração, o exercício físico, o sexo e outras atividades, fazem toda a diferença na prevenção e na cura. Altere a sua alimentação e o seu estilo de vida, e recupere o seu estado normal de energia, saúde plena e bem-estar físico e emocional.



Go Natural
Edição Casa das Letras
Preço: 19,90€

Let's Go Natural

Recheado com mais de 90 receitas deliciosamente saudáveis, entre pratos de sucesso à venda nos restaurantes e muitas receitas novas, este é o livro que vai querer ter consigo todos os dias. Do pequeno-almoço ao jantar, para partilhar com amigos ou família, para degustar nos seus momentos "home alone" ou refeições "on the go".



Dale Carnegie
Lua de Papel
Preço: 15,50€

Como Deixar de Se Preocupar e Começar a Viver

Dale Carnegie confessava aos amigos que era o mais surpreendido autor do mundo - afinal, quando em 1936 publicou o livro Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas, nunca tinha imaginado que venderia mais de 15 milhões de exemplares.

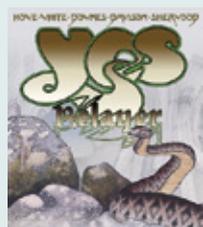
Música



Passeio Marítimo de Algés
20 de maio
Preço: a partir de 69,00€

Guns N'Roses

Desde o início da tour "Not In This Lifetime", em 2016, os Guns N'Roses tocaram os maiores hits em 160 concertos para mais de 5,5 milhões de fãs em estádios, arenas e festivais de todo o mundo, foi a digressão com a terceira maior bilheteira de todos os tempos. Com seis álbuns de estúdio, os Guns N'Roses são uma das bandas mais importantes e influentes da história da música e continuam a ser referência única em atuações ao vivo.



Campo Pequeno
24 de abril
Preço: a partir de 24,00€

YES – The Album Series 2020

Os YES são uma das mais conhecidas bandas de rock progressivo. Esta tour sucede a "YES 50 Anniversary 2018" e o concerto será composto por dois sets da banda. O primeiro contará com faixas clássicas do extenso catálogo de YES e o segundo incidirá sobre "Relayer", o sétimo álbum de estúdio e um dos mais distintos da banda. Este foi o marco de uma ligeira mudança de direção que coincidiu quando Patrick Moraz substituiu Rick Wakeman nos teclados.

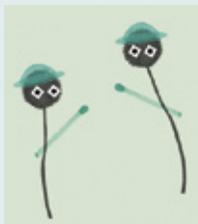


Grande Auditório V3
Portimão
4 de abril
Preço: a partir de 20,00€

Artur Pizarro

Artur Pizarro é um dos maiores pianistas portugueses da atualidade. Com um curriculum invejável e um repertório fabuloso, este pianista extraordinário não podia deixar de encerrar o quarto Festival de Piano do Algarve. Será um dos pontos altos deste festival. Maestro Armando Mota
Programa: Albeniz, Debussy, Ravel.

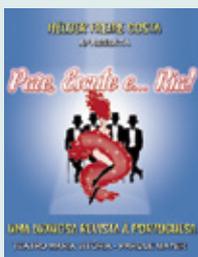
Teatro



Teatro Nacional
D. Maria II
Até 4 de abril
Preço: 4,00€

Onde é a Guerra? (Boca aberta V)

O lugar da guerra está pronto: muro construído, armas preparadas e um soldado de cada lado. Com dois inimigos, a guerra pode começar. Vem o medo, a suspeita, a ignorância; vem a fome, a solidão, o cansaço: a guerra mudou tudo. Há ordens a cumprir: o inimigo tem de ser destruído. O inimigo é horrível: destrói tudo o que pode, cheira mal dos pés e tem piolhos. Pelo menos, enquanto durar a guerra. Depois, em que se transforma o inimigo?



Teatro Maria Vitória
Preço: a partir de 12,50€

Pare, Escute e ... Ria!

Composta por um espetacular e renovado elenco, esta Revista conta com a participação de figuras bem conhecidas de todos nós, interpretadas pelos nossos atores, tais como Ricardo Salgado, Joe Berardo, Jair Bolsonaro, entre muitos, muitos outros! Pare, Escute e... Ria!", é um espetáculo com a garantia de qualidade a que o Teatro Maria Vitória e Hélder Freire Costa já nos acostumaram e com uma montagem, guarda-roupa e coreografias a que também ninguém vai ficar indiferente!



Fórum da Maia
3 de abril
Preço: a partir de 15,00€

Insónia – Fernando Mendes

Em Insónia, Fernando Mendes estará a solo e encarnará na pessoa de Custódio Reis, um vendedor de vinhos e licorosos, que vive com a corda no pescoço, tanto financeiramente, como familiarmente. É o comum português de classe média, que vive afogado em dívidas e créditos. Custódio encontra-se à beira do divórcio.

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.



PASSATEMPOS

CRUZADAS

HORIZONTAIS: 1 - Os CTT assinaram um contrato com a (...), a fintech de maior crescimento na Europa, para distribuição dos cartões da tecnológica do setor bancário, na península ibérica. 2 - Escuridão; ave pernaltta corredora que se assemelha à avestruz. 3 - Ninharia, frioleira, bagatela. 4 - Exprime a ideia de separação, privação (pref.); dez dias, catorze participantes, seis países, de três continentes diferentes – ao fim de onze edições, o Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos (...) dos CTT continua a mostrar que é único. 5 - Espécie de falcão adestrado para a caça; passado. 6 - CDP de Penafiel vence Drivers' Challenge 2019 e ganha o passaporte para a (...), a fim de representar os CTT na prova internacional do próximo ano. 7 - Grosa (abrev.); contr. da prep. a com o artigo ou pronome o. 8 - Telefonia sem fios (abrev.); exprime a ideia de ar, vento (pref.). 9 - Minha (ant.). 10 - Antes do meio-dia (abrev.); três mais um. 11 - Corte e triture com os dentes; guarnecer de muros. 12 - Animal recém-nascido, animal de mama; Banco CTT alarga oferta de seguros – respondendo à procura e necessidades de proteção e segurança dos clientes, o Banco CTT acaba de alargar a sua oferta de seguros, entrando no (...) de Acidentes Pessoais. 13 - Pedaco de madeira para queimar; palavra havaiana que designa lavas ásperas e escoriáceas.

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

VERTICAIS: 1 - No ano passado, nos tempos idos; Operador de Entrega Total – este é o novo posicionamento da (...) que exigiu que olhássemos para tudo o que fazemos e para a forma como comunicamos os nossos produtos e serviços. 2 - Elemento de formação de palavras que exprime a ideia de novo; ilha asiática que foi colonizada por países europeus como Portugal e a Holanda. 3 - Órgão excretor que tem a função de formação da urina; peça do vestuário feminino para o tronco, com ou sem mangas; camareira. 4 - Extraterrestre (abrev.); red. de para; antes de Cristo (abrev.). 5 - Singpost quer transformar as tradicionais caixas de correio em máquinas de (...) – as caixas de correio tradicionais podem transformar-se em máquinas automáticas que entregam cartas e encomendas, ultrapassando os constrangimentos das caixas de correio sobrelotadas e das entregas falhadas; designa dúvida ou desconfiança (interj.). 6 - Caminhar; doutora (abrev.); popularidade. 7 - Árvore sapindácea oriunda da China; no início do ano, os CTT e a associação Entrajuda assinaram um protocolo de adesão ao projeto de voluntariado Tempo (...) – através da partilha de tempo e saber, os voluntários dão apoio qualificado a instituições sem fins lucrativos. 8 - Alguma; o espaço aéreo; os ramos ou a folhagem das plantas. 9 - Tântalo (s.q.); nome próprio masculino; a parte superior do dente.

SUDOKU

Complete com números de 1 a 9.

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

GRAU DE DIFICULDADE: ★★★★★

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

SUDOKU:
 8 - Consola lado esq., 9 - Pega da porta lado esq., 10 - Pega da porta lado dir.
 3 - Casette vernahe lado dir., 4 - Logotipo colete carteiro,
 5 - Sombra carteiro, 6 - Marca da máquina, 7 - Pé de estrutura,
DIFERENÇAS: 1 - Luz do teto, 2 - Botões consola lado dir.,
 8 - Uma ar. rama, 9 - Taj, João, coroa
 4 - Et. pra. AC, 5 - Vending, hum, 6 - Ir. dra, aura, 7 - Lechia, extra,
VERTICAIS: 1 - Antaño; marca, 2 - Neo; timor, 3 - Rm; blusa, aia,
 11 - Roa; muar, 12 - Cria; ramo, 13 - Achta, aa
HORIZONTAIS: 1 - Revolut, 2 - Noite; ema, 3 - Nica, 4 - An; PRRH,
 5 - Nebra; ldo, 6 - Holanda, 7 - Cr; ao, 8 - TSF; aer, 9 - Mia, 10 - Am; quatro,
PALAVRAS CRUZADAS:
SOLUÇÕES:

DIFERENÇAS

Procure as dez diferenças entre os desenhos.



Samuel Trindade / ATG / CS

cttlogística

O negócio e-seu. A logística, e-nossa.

Registe-se e tenha 3 meses de armazenagem grátis*



CTT Logística oferece um conjunto de soluções integradas de armazenagem e distribuição.

Seja qual for a dimensão da sua empresa, concentre-se apenas no mais importante: o seu negócio. Tudo o resto, deixe connosco.

* campanha válida até 31/03/2020.

cttlogistica.pt

Linha CTT Empresas 210 471313

Dias úteis das 9h às 19h



CTT Empresas



CTT - Correios de Portugal

