

REVISTA

ctt

Nº 6_SET_OUT_20



05 EDITORIAL

É tempo de esperança

06 MOMENTOS

10 BANCO CTT

Banco CTT lança iniciativa associada à Semana da Mobilidade

Banco CTT no Openday da Banca 2020

Soluções de Poupança do Banco CTT

12 + PREVENÇÃO

Inverno e revisão de viaturas

Portugal sem mortes na estrada no dia de Segurança ROADPOL

14 EVENTOS

500 Uma história de entrega

Feira do Livro em tempo de pandemia

A Payshop já tem mais de 5000 agentes

Os mais inovadores

Emissões Zero, Mobilidade para todos

32 CAPA

Obrigado Portugueses

Homenagear a história e os que dela fazem parte

500 anos a levar a carta a Garcia

Presidente da República visita carta régia

42 EFICIÊNCIA

Visão 360° do cliente

46 NEGÓCIOS

Cartão de Cidadão entregue em casa

FICHA TÉCNICA

Diretor Miguel Salema Garção **Diretora Executiva** Adriana Eugénio **Redação** Elsa Duarte, Lucília Prates, Rosa Serôdio, Paulo Rui Teixeira e Rita Presas **Conceção Gráfica** Miguel Dantas e Samuel Trindade **Fotografia** Pedro Cruz, Pedro Jafuno e Arquivo CTT

Produção Comunicação e Sustentabilidade **Propriedade** CTT Correios de Portugal, S.A. – Sociedade Aberta
Av. D. João II, nº 13, 1999-001 LISBOA Tel.: 210 470 300 **Pessoa coletiva** nº 500 077 568

PUBLICAÇÃO BIMESTRAL . DISTRIBUIÇÃO GRATUITA A revista CTT foi escrita ao abrigo do novo Acordo Ortográfico.

Agradecimentos pela cedência de fotos A todos os Colaboradores dos CTT que partilharam fotos.

50 INOVAÇÃO

Breves

52 PERFIL

O giro está feito!

54 ZOOM IN

Centro de Produção do Prior Velho - Uma aposta nos recursos internos

58 À CONVERSA COM...

Julieta Cainço

60 DESPORTO

João Almeida a pedalar para a história

62 SOU CTT

Tagus Cruises

64 LUGARES

Viseu, a terra de Viriato

66 CULTURA ONLINE

Novas sugestões de lazer. A cultura a partir de casa

68 SAÚDE

Perturbações mentais: Quando pedir ajuda

70 PERSPETIVA

A terra treme

72 LOJA CTT

Loja Online CTT

74 OLHA EU AQUI

77 PASSATEMPOS

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

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

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



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

banco**ctt**



Miguel Salema Garção
Diretor de Comunicação e Sustentabilidade

OLHAMOS PARA OS NOVOS COMBATES COM OTIMISMO E CONFIANÇA REDOBRADOS, CIENTES DE QUE SOMOS CAPAZES DE CONSTRUIR UM FUTURO GRANDIOSO PARA A NOSSA EMPRESA

É TEMPO DE ESPERANÇA

Se esta revista chegasse às suas mãos em papel, certamente notaria que estava mais pesada! É que o período que atravessa está repleto de iniciativas com que quisemos celebrar momentos especiais da nossa história. Apesar dos tempos extraordinários que vivemos, realizámos eventos presenciais, mas também muitos online e alguns híbridos, conjugando estas duas vertentes. Este ano, o Dia Mundial dos Correios coincidiu com os 500 anos da nossa atividade e, por isso, quisemos partilhar com os nossos clientes a sua comemoração. A cerimónia realizou-se na Loja CTT dos Restauradores, contou com o lançamento do livro “500 Anos do Correio em Portugal” e da emissão filatélica “Obrigado Portugueses”, que oferecemos a todas as pessoas que, até 6 de novembro, visitassem aquela e outras lojas do país. Mas os colaboradores que completaram 36 e 40 de serviço, também foram homenageados, com a tradicional cerimónia de entrega de insígnias a realizar-se no auditório do CPLS. Na celebração dos 500 anos da nossa atividade, pudemos contar com a presença do Presidente da República num dos eventos com que assinalámos o dia 6 de novembro de 1520, data do documento fundador dos Correios em Portugal, através do qual D. Manuel I nomeou Luís Homem como primeiro correio-mor do reino. Cabe, aqui, um particular agradecimento a todos os colaboradores que, ontem e hoje, vencem as adversidades de cada época e, com profissionalismo e dedicação, escreveram a história destes 500 anos e continuam a escrever a dos próximos séculos. Olhamos para os novos combates com otimismo e confiança redobrados, cientes de que somos capazes de construir um

futuro grandioso para a nossa empresa. “É tempo de esperança”, assim se chama a inovadora emissão filatélica lançada num outro evento desta celebração, que pela primeira vez, em todo o mundo, tem uma inserção em grafeno com um poema de Miguel Torga, “Contágio”. Uma maneira de mostrarmos que a esperança no futuro é inabalável e, juntos, vamos ultrapassar estes tempos difíceis. O recente Encontro de Lojas Próprias, que pela primeira vez se realizou em formato exclusivamente digital, demonstra bem a capacidade das nossas pessoas em se manterem disponíveis para abraçar todas as provas, conseguindo congregiar, no final de um dia de trabalho, perto de dois mil colaboradores, para se inteirarem dos objetivos a cumprir até final do ano. Muitos mais temas enchem as páginas desta revista, como a entrega dos troféus aos vencedores da 1.^a edição dos Prémios de Inovação CTT e a 19.^a edição da Semana Europeia da Mobilidade que lançou um desafio aos colaboradores, sendo as duas melhores participações premiadas com uma bicicleta e uma trotinete elétricas. Destaque, também, para a reportagem sobre a Feira do Livro de Lisboa, que, realizada em tempo de pandemia, conseguiu resultados análogos aos do ano anterior. Leia a entrevista com o autor da coleção Portugal em Selos, Jorge Martins, 36 anos após ter iniciado esta fantástica aventura. Aproveite as sugestões de lazer e cultura e faça uma viagem virtual pelo património mundial, a partir de sua casa. Boas leituras, em segurança!

ARTE POSTAL E ARTE PELO **CORREIO** EM VISEU

Entre os dias 13 e 20 de setembro, a Loja CTT de Viseu promoveu a “Oficina de Arte Postal e Arte pelo Correio”. O evento decorreu inserido no “Cubo Mágico”, o certame cultural promovido pelo Município de Viseu em substituição da tradicional Feira de S. Mateus, cancelada devido à Covid-19. Os participantes tiveram a oportunidade de criar postais, através de pintura ou colagem e fazer o envio dos mesmos. Para alguns, foi o primeiro contacto com o circuito postal. «Todos ficaram agradados pelo evento decorrer na Loja, sendo uma boa sinergia entre Cultura-Cidade-CTT», refere Nuno Gomes, gerente da Loja CTT de Viseu.



REFORÇAMOS A **OPERAÇÃO EM MADRID**

Instalámos uma nova máquina de tratamento de encomendas, aumentando assim a capacidade de resposta às novas exigências dos



consumidores. Este investimento é inaugurado a tempo de responder às necessidades da *peak season*, com o período de *Black Friday* e do Natal (em Espanha até ao Dia de Reis). A nova máquina consegue classificar mais envios em menor tempo, reforçando a eficiência da operação. Este reforço em Madrid representa uma consolidação do centro de distribuição desta zona como localização estratégica para a nossa operação ibérica. Nos primeiros oito meses do ano a atividade da CTT Express cresceu 50% na capital espanhola, com picos superiores a 160%, durante os primeiros meses de confinamento (entre março e maio). As instalações foram também dotadas de novos sistemas de automatização, com *software* de inteligência artificial para otimizar a operação, aumentar a capacidade e flexibilidade, facilitar o trabalho dos colaboradores e, conseqüentemente, melhorar a qualidade do serviço.

PROJETO CTT “ORDER NOW” **NOMEADO PARA OS ELA AWARDS 2020**

O projeto dos CTT “Order Now” – Automação no Processo de Logística como Resposta ao E-commerce” foi um dos seis finalistas do Prémio “Project of the Year” – ELA Award 2020.



Vencedor do Prémio de Excelência de Logística 2019, em Portugal, este foi um dos seis projetos selecionados para a fase final da ELA (Associação Europeia de Logística), devido à sua qualidade, reveladora do permanente espírito inovador e de crescimento sustentado da empresa.

O projeto ‘Order Now’ visa a melhoria da eficiência do processo logístico das unidades operacionais dos CTT, aumentando a capacidade de produção e logística ao longo da cadeia operativa, dotando a organização de sistemas e ferramentas que permitam acelerar a resposta às novas exigências e aumentando a flexibilidade e adequação dos fluxos internos de movimentação, manuseamento, transporte e preparação das encomendas.

Esta é a segunda vez, em três anos, que os CTT são escolhidos pela ELA por terem um dos melhores projetos europeus em Logística.

FILATELIA CELEBRA FUNDO DE **GARANTIA** AUTOMÓVEL

O Fundo de Garantia Automóvel celebrou 40 anos de existência e, a propósito da efeméride, lançámos, no dia 25 de setembro, um selo comemorativo.

A cerimónia filatélica contou com a presença de João Bento, Presidente Executivo dos CTT, e de Raul Moreira, Diretor de Filatelia, e decorreu no âmbito da conferência comemorativa da data, que teve transmissão em direto através do site da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (Asf.com.pt).

O Fundo de Garantia Automóvel é um fundo público autónomo, gerido pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, destinado a satisfazer indemnizações devidas, em consequência de acidente de viação. Responde por danos materiais e/ou corporais, quando o responsável não beneficie de seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel. Nas condições previstas na Lei, o Fundo de Garantia Automóvel pode também ser chamado a indemnizar as pessoas lesadas, ainda que o responsável seja desconhecido.



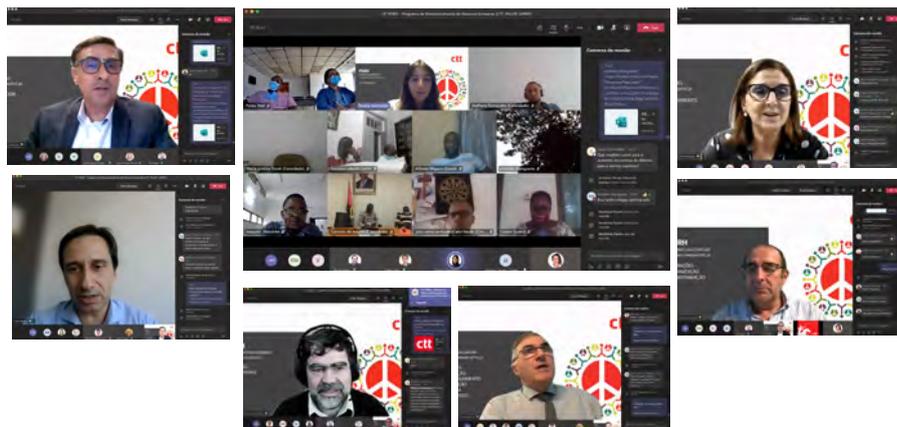
João Nuno Mendes, Secretário de Estado das Finanças, João Bento, Presidente dos Correios de Portugal, S.A. e Margarida Corrêa de Aguiar, Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

© NC Produções

12ª EDIÇÃO DO **PDRH** EM FORMATO DIGITAL

A 12ª edição do PDRH - Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos decorreu de 26 de outubro a 5 de novembro, pela primeira vez e integralmente em formato digital, devido às restrições impostas pela pandemia COVID 19. Promovida pelo Gabinete de Relações Institucionais (GRI), com a colaboração da Direção de Recursos Humanos (RH), esta formação única a nível mundial destina-se a quadros dos CTT e de outros Operadores Postais, nomeadamente, os provenientes dos Países de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) e da União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP).

A edição deste ano, que incidiu novamente na temática "Oferta Postal e Operações", permitiu uma visão transversal da atividade da nossa empresa, passando por áreas de importância crucial para os operadores mundiais, que vão desde o e-commerce, produtos financeiros e/



ou sistemas de remuneração entre operadores.

Esta 12ª edição do curso contou com mais de 150 participantes, oriundos de 13 países: Angola, Brasil, Cabo Verde, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Guiné-Bissau, Moçambique, Panamá, Perú, São Tomé e Príncipe, Timor e Portugal.

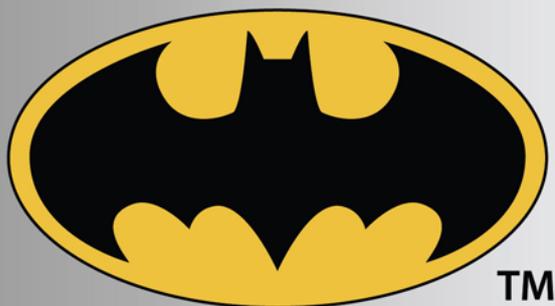
O curso foi difundido online, com recurso à plataforma Teams, e em direto

para quatro continentes, em sessões diárias de hora e meia, conciliando os diferentes fusos horários.

Apesar da crise sanitária mundial, a concretização de um projeto desta dimensão ilustra e reforça o nosso firme compromisso para com a cooperação internacional, proporcionando uma formação diferente e inclusiva. RS

Selos personalizados

À venda nas Lojas CTT e em ctt.pt



BATMAN



   BATMAN and all related characters and elements © & ™ DC Comics. WB SHIELD: © & ™ WBSEI (s20)



CTT/ RP-GPT/ BATMAN/2020-08/10

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€.

ctt.pt

Linha CTT 210 471 616
Dias úteis das 8:30h às 19:30h



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Filatelia



ENVIOS INTERNACIONAIS TRANSMISSÃO **OBRIGATÓRIA** DE DADOS ALFANDEGÁRIOS POR VIA ELETRÓNICA

A partir de 1 de janeiro de 2021, passará a ser obrigatório para todos os expedidores, sejam particulares ou as empresas, preencher dados eletrónicos referentes aos envios extracomunitários contendo bens. Importa referir que o não preenchimento desta informação poderá implicar a recusa do objeto no destino

Esta alteração decorre de nova legislação em vários países, assim como da adoção e aplicação de *standards* específicos por organismos internacionais, como a União Postal Universal (UPU), a Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA) e a Organização Mundial das Alfândegas (WCO) e passará a ser necessário o envio antecipado de informações detalhadas de cada envio para as entidades intervenientes – companhias aéreas, alfândegas e operadores de distribuição no país de destino – antes mesmo de estes saírem dos países de origem. A aplicação destas medidas está relacionada com:

- Aspectos de segurança: o envio antecipado da informação permitirá fazer a avaliação da conformidade das mercadorias para o transporte aéreo e o cruzamento dos dados dos envios com bases de dados internacionais para a prevenção de terrorismo, contrafação e outras;
- Aspectos de agilização do processo de desalfandegamento: o envio e receção dos dados alfandegários em avanço possibilita o processamento das declarações aduaneiras de forma automática, logo mais célere.

Esta informação é conhecida internacionalmente como EAD – *Electronic Advance Data* (Informação Eletrónica em Avanço) e os CTT, como



parceiros de transporte e distribuição de tráfego internacional, querem garantir que enquanto expedidor cumpre com estas disposições legais, pelo que disponibilizam aos seus clientes várias soluções que lhes permitem o preenchimento destes dados:

- As empresas poderão fazê-lo na sua aplicação de expedição cliente, que já se encontrará preparada para esta recolha da informação, quer o faça na Área Cliente CTT ou nas Aplicações Expresso;
- Os particulares, ou empresas sem contrato com os CTT, poderão fazê-lo no nosso site em “Criar envios internacionais”. Nos produtos Expresso, asseguramos a recolha dos dados de pré-avisos aduaneiros nas nossas Lojas.

O não preenchimento desta informação poderá implicar a recusa do objeto no destino e inviabilizará a capacidade dos CTT de assegurar o transporte e distribuição de envios internacionais. Vários países, como os Estados Unidos da América, Brasil e Canadá, já fizeram saber que não aceitarão envios após o dia 1 de janeiro de 2021, se não tiver sido recebida informação eletrónica sobre os mesmos antecipadamente. Só assim podemos assegurar a nossa missão – transportar e entregar dentro do prazo previsto.

A nossa Entrega é Total.

BANCO CTT LANÇA **INICIATIVA** ASSOCIADA À SEMANA DA MOBILIDADE

No mês em que se celebra a semana da mobilidade (16 a 22 de setembro), o Banco CTT promoveu junto dos seus clientes uma iniciativa sustentável com a oferta de bicicletas elétricas.

Ao utilizar o Cartão de Débito Banco CTT em pagamentos contactless, entre 5 de outubro e 15 novembro, os clientes têm oportunidade de ganhar uma das seis bicicletas elétricas que o Banco tem para oferecer. Para se habilitar, os utilizadores do cartão apenas têm de efetuar o pagamento das suas compras de valor igual ou superior a 3€ com o Cartão de Débito Banco CTT, usando a funcionalidade contactless.

Esta tecnologia permite realizar pagamentos até 50€ de forma cómoda, rápida e segura, tendo apenas



de aproximar o cartão do terminal de pagamento, sendo também bastante útil e higiénica no atual contexto da pandemia de COVID, em que se procura evitar contato físico durante as compras.

BANCO CTT NO **OPENDAY** DA BANCA 2020

No âmbito da Semana Mundial do Investidor, que decorreu entre 5 e 11 de outubro, uma iniciativa global promovida pela IOSCO - Organização Internacional das Comissões de Valores com o objetivo de sensibilizar e alertar para a importância da educação financeira e da proteção dos investidores, a APB e bancos associados promoveram mais uma edição do Open Day da Banca, este ano dedicada ao tema "Confiar para Investir".

Na edição deste ano, marcada pelo atual contexto de pandemia, foram abordados temas como a importância do investimento para a retoma, os diferentes produtos financeiros e as alternativas de investimento disponíveis no mercado de acordo com o perfil de cada investidor.

A iniciativa vem assim proporcionar um conjunto de informação que permite aos investidores (profissionais e não profissionais) tomar opções com melhor conhecimento, e conferir mais confiança nos mercados financeiros. As sessões foram organizadas de acordo com três públicos distintos: clientes bancários, jovens do ensino secundário e séniores.



Na sessão destinada aos jovens, que se realizou a 7 de outubro, cerca de 50 alunos do Colégio Vasco da Gama, em Sintra, assistiram a esta sessão que contou com a moderação do jornalista da SIC, Pedro Andersson e com a participação de Lúcia Canário (Banco CTT), Vítor Ramos (Banco Montepio), João Palmela (Millennium BCP) e Rui Constantino (Santander). Os alunos ficaram a conhecer os diferentes tipos de ativos financeiros que existem, o tipo de retorno e risco associado a cada um deles, a importância da diversificação e de poupar por objetivos.

No final da sessão, os alunos tiveram oportunidade de esclarecer dúvidas com os oradores, nomeadamente, sobre a solução de investimento mais adequada à sua idade. Para assistir à sessão [clique aqui](#).

SOLUÇÕES DE *POUPANÇA* DO BANCO CTT

Soluções de Poupança Banco CTT

ESCOLHA A ALMOFADA QUE QUER TER

Escolha e combine as várias soluções para poupar:

- / Depósito a Prazo
- / Conta Poupança
- / Plano Poupança Reforma
- / Soluções de Investimento

Informe-se no Banco CTT: 212 697 144



banco **ctt**

O Dia Mundial da Poupança celebra-se anualmente a 31 de outubro, e tem como objetivo consciencializar as pessoas acerca da necessidade de poupar, e a sua importância em resposta a dificuldades financeiras e a uma estabilidade económica individual e coletiva

Para celebrar este mês, o Banco CTT lançou o produto Investimento Portugal Outubro 2020.

A partir de 2.500€, o aforrador pode subscrever este produto, que além de lhe permitir rentabilizar as suas poupanças está, em simultâneo, a apoiar o setor empresarial e a economia portuguesa.

O novo seguro de vida ligado a fundos de investimento (unit-linked) da Fidelidade tem um investimento mínimo de 75% em Obrigações de Emitentes Públicos e/ou Privados Portugueses de referência e, em caso do bom cumprimento das responsabilidades por parte dos emitentes, apresenta um potencial de valorização acumulada de 5% líquida de comissões e bruta de tributação.

Não obstante, o Investimento Portugal Outubro 2020 tem um prazo fixo de 5 anos e 34 dias durante o qual o risco do investimento é assumido pelo Tomador do Seguro uma vez que o Capital seguro pode variar de acordo com a

evolução dos mercados dos ativos financeiros que compõem o fundo autónomo do produto.

Complementarmente a esta oferta, o Banco CTT disponibiliza uma solução para quem procura um complemento para a sua reforma e esteja disposto a arriscar para ter mais rentabilidade no futuro. O PPR Mais Banco CTT é um produto Unit-Linked da Zurich Vida que privilegia a poupança a médio e longo prazo. Apresentou em setembro uma rentabilidade efetiva de 10,29% a 6 meses, recuperando assim positivamente da desvalorização sentida nos mercados financeiros durante o 1º semestre do ano.

Com o objetivo de incentivar a poupança, o Banco CTT lança também a “Campanha Dá PPR Mais Banco CTT”. De 26 outubro a 26 de novembro os Clientes que reforçarem as suas apólices PPR, poderão receber um cartão-presente Dá (cartões Sonae) a partir de 50€. O saldo do cartão-presente é variável em função

dos respetivos reforços aplicados com um limite máximo de oferta até 150€ por cartão.

Com as soluções de investimento apresentadas, o Cliente assume o risco do capital mas acede a um potencial de rentabilidade superior às taxas de juros de aplicações mais conservadoras. Para além disso, o Banco CTT está em contínua procura das melhores soluções de poupança e investimento para os seus Clientes pelo que apresentará novas novidades brevemente.

Agora é a altura ideal para fazer contas e pensar onde pode investir. Só precisa de selecionar o produto de investimento, mais adequado ao seu perfil e objetivos, de forma a rentabilizar as suas poupanças. Se por outro lado, prefere poupar sem pensar no risco, no Banco CTT também encontra soluções com capital e remuneração garantidos.

RITA PRESAS

INVERNO E *REVISÃO* DE VIATURAS



No inverno, as condições meteorológicas adversas (chuva, vento, neve, nevoeiro e gelo) provocam má visibilidade e stress acrescido ao condutor, assim como perda de aderência do veículo à estrada. Estas situações dificultam bastante a condução e aumentam o risco de acidente. Daí a importância de se adotarem algumas precauções, tanto a nível do veículo como da condução

Em dias de chuva

Viaturas

- **Pressão dos pneus:** se verificar que a pressão dos pneus do seu carro é insuficiente, lembre-se que isso afeta a estabilidade e o comportamento da viatura. Controlar a sua viatura é uma prioridade.
- **Desgaste de pneus:** dê especial atenção aos pneus. O seu desgaste excessivo pode comprometer a sua segurança, especialmente em piso escorregadio.
- **Escovas:** troque as escovas limpa para-brisas para que tenha uma melhor visibilidade. A água da chuva diminui a visibilidade das passagens de peões e, por isso, o risco de atropelamento aumenta. Verifique regularmente o reservatório líquido do para-brisas, essencialmente quando chove, pois o spray projetado pelos outros veículos, coloca a sujidade da faixa de rodagem no para-brisas e, por vezes, a quantidade de água da chuva não é suficiente para uma correta limpeza.
- **Luzes:** o menor contraste luminoso nestes dias, agravado pelo facto da maioria dos automóveis em Portugal serem cinzentos ou pretos, diminui a visibilidade do seu veículo na estrada. Para contrariar este problema, ligue os médios.

Na condução

- **Estrada:** na primeira meia hora de chuva, os detritos que se acumularam na berma da estrada deslocam-se para a faixa de rodagem (essencialmente após incêndios florestais – o pó e as cinzas formam uma película escorregadia). Redobre o cuidado.
- **Velocidade:** deve reduzir a velocidade e aumentar a distância de segurança. Assim, terá mais tempo para reagir a qualquer imprevisto.
- **Travões:** após ter conduzido em água suficiente para molhar os calços dos travões, deixe-os secar, conduzindo lentamente e pressionando, ao de leve, o pedal do travão.
- **Aquaplaning ou hidroplanagem:** o fenómeno produz-se quando a água que está entre os pneus e a superfície da estrada não pode ser expelida. Esta capa de água forma-se à frente dos pneus até que a pressão da mesma supere a pressão dos pneus, fazendo com que estes percam o contacto com o solo. Esta perda de tração origina a patinagem das rodas e impede que o veículo responda ao movimento do volante, à travagem ou aceleração. O veículo pode perder o controlo, começar a patinar ou virar, situação potencialmente perigosa.

[Saiba mais sobre o tema, aqui.](#)

PORTUGAL SEM **MORTES** NA ESTRADA NO DIA DE SEGURANÇA ROADPOL

Os CTT associaram-se aos Dias de Segurança ROADPOL, uma iniciativa que visa reduzir as 70 mortes por dia na Europa para zero, em, pelo menos, um dia do ano. Portugal está entre os 16 países que atingiram este objetivo no dia principal da edição deste ano

Portugal, Croácia, Chipre, Dinamarca, Estónia, Finlândia, Hungria, Irlanda, Kosovo, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Sérvia e Suíça estão de parabéns! No dia 17 de setembro, eleito pela ROADPOL como o principal da campanha, estes países alcançaram o objetivo de zero mortes nas estradas.

Celebrados anualmente na Europa, os Dias de Segurança ROADPOL (anteriormente conhecidos como Projeto EDWARD) decorreram de 16 a 22 de setembro, com o objetivo de contribuir para a redução do número de mortes no trânsito para zero, em pelo menos um destes dias.

Com 1,35 milhão de pessoas mortas nas estradas mundiais, a cada ano, conseguir a segurança no trânsito é um desafio global que requer coordenação e colaboração universais. Para celebrarmos, nos CTT, o dia sem mortes na estrada, cerca de 60 serviços organizaram ações sobre esta temática e preocupação, na sua maioria Centros de Distribuição Postal: 8 no norte, 16 no centro, 15 no sul e 6 nos Açores. Mas, também, quatro Centros de Operações da CTT Expresso quiseram dar o seu contributo. Cerca de 600 dirigentes, responsáveis operacionais e colaboradores de diversas áreas da empresa, incluindo do Banco

CTT, assinaram o seu compromisso individual com a Segurança Rodoviária, entre os quais se destaca o Presidente Executivo, João Bento, que não quis deixar passar a oportunidade para apoiar esta causa. Das várias ações locais chegaram-nos cerca de 50 fotografias que retratam a forma como cada uma dessas equipas assinalou esta iniciativa.



CDP de Angra do Heroísmo, Terceira, Açores



CDP de Velas, São Jorge, Açores



CDP do Entroncamento



CDP de Santarém

Aqui, apresentamos as quatro que melhor responderam ao desafio lançado e que serão enviadas para a organização do evento, a ROADPOL.

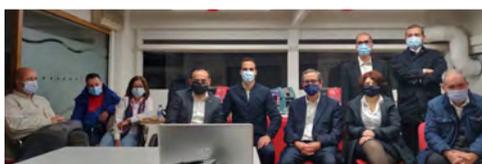
Em conjunto, vamos todos reforçar a segurança rodoviária nas estradas, uma causa que conta com o patrocínio da Comissão Europeia.

Prevenção



500

UMA *HISTÓRIA* DE ENTREGA



Foi sob este mote que decorreu, no final da tarde do dia 2 de novembro, o Encontro de Lojas Próprias, inteiramente em formato digital. Perto de duas mil pessoas, de todo o país, ficaram a conhecer o percurso da rede até ao momento e os desafios que os esperam até final do ano



«ESTIVERAM SEMPRE PRESENTES NOS MOMENTOS MAIS DIFÍCEIS DO CONFINAMENTO. AGORA, PRECISAMOS MUITO DO VOSSO EMPENHO, COMPROMISSO, ENTUSIASMO PARA ENFRENTARMOS COM CONFIANÇA A NOVA FASE DOS CORREIOS».
JOÃO BENTO

«Bem-vindos ao primeiro encontro online da nossa história, o primeiro verdadeiramente global, em que todas as Lojas e colaboradores são convidados a participar e a estarem presentes». Com estas palavras, o Diretor de Gestão de Lojas Próprias, Pedro Cardoso Neves, iniciou o evento, que decorreu no final de um dia de trabalho, 2 de novembro. O Presidente Executivo, João Bento, agradeceu o esforço e dedicação de todos os que «contribuem para manter os CTT a funcionar e a desempenhar o seu papel, garantindo uma certa normalidade», pedindo também, «coragem porque, aparentemente, esse esforço vai ter de se redobrar», num período de grande transformação e último ano do contrato de concessão. Falando na aceleração do e-commerce, devido à pandemia, e na diversidade da oferta para os clientes, incluindo o Banco, instou as equipas a olhar para o cliente de uma forma abrangente, apresentando-lhe a nossa oferta global e integrada e não ofertas segmentadas. «Somos um operador de entrega total, física e digital. E isto deve encher-nos de orgulho», realçou, para finalizar: «Estiveram sempre presentes

nos momentos mais difíceis do confinamento. Agora, precisamos muito do vosso empenho, compromisso, entusiasmo para enfrentarmos com confiança a nova fase dos correios. Contamos convosco, agradeço o vosso esforço e deixo uma nota de ânimo para o que aí vem».

Pessoas e marca

A Diretora de Pessoas e Cultura, Marisa Garrido, apresentou o trabalho que tem vindo a ser feito na Direção e as principais ações que estão a desenvolver. São quatro as áreas de ação estratégicas: Pessoas (foco nas pessoas / maximizar a experiência do colaborador alinhada com estratégia de negócio e com vista ao compromisso e orgulho CTT); Liderança (desenvolver capacidades de liderança que assegure a concretização da estratégia de negócio CTT); Transformação (suportar e coordenar processos de transformação focada nas pessoas e na liderança); Negócio (conceber e implementar principais políticas de gestão de pessoas que permita conciliar as necessidades de negócio com os interesses das pessoas). «Acreditamos que este nosso

programa de transformação é uma forma de contribuir para a concretização da visão estratégica dos CTT, através das Pessoas», concluiu. De seguida, o Diretor de Comunicação e Sustentabilidade, Miguel Salema Garção, transmitiu a sua «satisfação por participar neste encontro digital, mas com caráter de proximidade», agradecendo tudo aquilo que estes colaboradores têm feito nos últimos meses. «Vocês, que estão na linha da frente, são claramente os embaixadores da nossa marca e o rosto daquele que é o operador de entrega total. Com a vossa simpatia e competência, cabe-vos tornar esta marca mais próxima e mais relacional. Vocês e os carteiros são uma mais valia preciosa», referindo o papel destes colaboradores para a construção da reputação da marca CTT, «que é granjeada todos os dias com o vosso trabalho. Queremos que os CTT se tornem uma marca de paixão e amor para os portugueses e a rede de retalho tem, claramente, um papel fundamental. Juntos vamos construir um futuro cada vez mais sólido e sustentável. Uma empresa para os próximos 500 anos».



Performance comercial

Chegou a hora de dar conta do que «este exército entregou do ponto de vista de resultados», com o Responsável de Coordenação Comercial Lojas Norte, Henrique Torres, a apresentar «a evolução da receita ao longo deste difícil e atípico ano», até setembro. Em janeiro e fevereiro, a receita superou o objetivo. Em março e abril, o impacto negativo do confinamento na nossa atividade foi significativo. A partir de maio, já com as Lojas reabertas no período da tarde, «fomos capazes de recuperar a nossa capacidade de fazer negócio, aproximando-nos do objetivo e irmos crescendo na receita para, em agosto, sermos já capazes de a colocar em 10,3 M€, acima do plano (10,2 M€). Em setembro, mantivemo-nos no planeado». Analisando o desempenho por área de negócio, o Correio foi a mais atingida

pela quebra da atividade económica, registando um desvio negativo de 5,4 M€, «o que representa quase 90% de desvio da receita total da rede». A Filatelia (-1,2 M€) e as Correspondências (-3,9 M€) foram os produtos que mais contribuíram para este resultado. O tráfego de objetos gerados na rede, de janeiro a setembro deste ano, registou uma queda de 28%, em relação ao mesmo período do ano passado. No entanto, a receita caiu a um nível consideravelmente inferior (11%), «o que demonstra a resiliência do vosso trabalho».

O Expresso registou, também, um desvio negativo de 1,3 M€, «com sinais de recuperação em pleno pico da pandemia, capitalizando junto de cada cliente aquela que é a nossa melhor e mais segura oferta para envio dos objetos». Nos Financeiros, «estamos bem, fomos capazes de superar o plano definido e estamos 1,3 M€ acima do objetivo». O Retalho registou um desvio negativo de 700 mil euros, mas em julho, a retoma da venda de lotarias e produtos de proteção do Covid contribuiu

para, em setembro, superar o plano em cerca de 10 mil euros.

Assim, o exercício de 2020, até setembro, tem uma receita acumulada de 94,9 M€, com um desvio de 6,1 M€, face ao plano (101 M€).

Objetivo ambicioso

A Responsável de Coordenação Comercial Lojas Sul, Ana Filipa Mendes, apresentou o objetivo do 4º trimestre (37,9 M€), «bastante ambicioso», assim como as ações a desenvolver em cada área de negócio para a sua concretização: Correio (23,5 M€), que conta com a ajuda da campanha do Correio Verde; Expresso (4,3 M€), que tem oportunidades para alavancar, como o Black Friday e a antecipação das compras de Natal; Financeiros (5,7 M€); Retalho (4,5 M€), com os recursos do grupo 4 milhões, jogo (lotarias e raspadinhas), Black Friday e promoções de Natal.

De seguida, o Administrador do Banco CTT, João Mello Franco, começou por salientar que, «na altura em que o Grupo celebra 500 anos de história, o bebé desta rede de Lojas, o Banco CTT, também passa dos 500 mil clientes,



«A URGÊNCIA DO RESULTADO É IMENSA, MAS A NOSSA CRENÇA EM CADA UM DE VÓS É INDESTRUTÍVEL E A VONTADE DE VENCERMOS ISTO, JUNTOS, VAI CONDUZIR-NOS A RESULTADOS ANIMADORES».
ANTÓNIO PEDRO SILVA

um marco bastante importante que mostra a vitalidade desta proposta. Se estivéssemos numa plateia física, pedia uma grande salva de palmas para todos, pois foi com o trabalho de todos que chegamos a este número». Depois de apresentar os grandes números: quase 500 mil cartões de débito colocados, mais de 2 mil milhões de euros de recursos dos clientes, mais de 600 milhões de crédito habitação concedido, reforçou que «são números bastante importantes, mas o desafio é continuarmos a crescer». Anunciando, para 6 de novembro, o lançamento de uma campanha de comunicação, subordinada ao tema “Escolha a almofada que quer ter. Soluções de Poupança Banco CTT”, em vários meios físicos e digitais, deixou a mensagem: «O desafio está lançado. Contamos com toda a vossa entrega para fazer do Banco CTT, um banco cada vez maior».

As pessoas continuam a ser o mais importante

Pedro Cardoso Neves deixou três mensagens às equipas. Ao nível da otimização e eficiência, «um agradecimento por aquilo que têm

conseguido fazer, com menos clientes em Loja, fazer mais receita, e com menos colaboradores». No campo do desempenho e resultados, «temos vindo nos últimos anos a incorporar mais complexidade na nossa rede, o que tem exigido mais de nós. Há um investimento individual que cada um de nós precisa de fazer para ganharmos competências, de forma a conseguirmos responder a desafios quando os produtos são mais complexos». Quanto a pessoas e excelência, concluiu que «as pessoas continuam a ser o mais importante», dando como exemplo os resultados de um inquérito de satisfação, realizado junto dos clientes da nova Loja de Lameiras. Das 135 respostas obtidas, numa escala de 0 a 10, 118 clientes deram a classificação entre 9 e 10. Destes clientes, 93 fizeram também comentários, em que 51 se referem aos colaboradores, fazendo sobressair os seguintes atributos: simpatia, profissionalismo, atendimento, disponibilidade, ajuda e excelência. Coube ao Administrador Executivo, António Pedro Silva, encerrar o encontro. Começou por saudar «esta mancha enorme de audiência, que vinca bem

o compromisso desta rede com a sua casa. Este é um ano profundamente atípico que leva ao limite as nossas capacidades de adaptação». Referiu o «gesto de reconhecimento para as pessoas que ficaram na frente da batalha e mais expostos ao risco», como «agradecimento por tudo o que têm feito até aqui e certamente continuarão a fazer, numa rede permanentemente habituada a viver em mudança e transformação», instando as equipas a «aproveitar todos os momentos para maximizar a receita com cada um dos nossos clientes, estando muito atentos às suas necessidades, para lhes vendermos o que é adequado e, assim, incrementar a receita».

Terminou, deixando palavras de estímulo: «É fundamental que esta rede de referência, se mantenha como uma rede muito viva e com uma equipa fantástica. A urgência do resultado é imensa, mas a nossa crença em cada um de vós é indestrutível e a vontade de vencermos isto, juntos, vai conduzir-nos a resultados animadores. Este evento foi um sucesso, por vossa culpa. Vocês são fantásticos!».

ROSA SERÓDIO

FEIRA DO LIVRO EM TEMPO DE PANDEMIA



Há 22 anos consecutivos que participamos na maior montra do livro do país, um evento que tradicionalmente ocorre entre maio e junho e, este ano, por culpa da pandemia, foi adiado para agosto e setembro

Nem a COVID-19 impediu a realização da tradicional Feira do Livro de Lisboa, que decorreu de 27 de agosto e 13 de setembro, no Parque Eduardo VII. A Associação Portuguesa de Editores e Livreiros (APEL) e a Câmara Municipal de Lisboa, os organizadores da feira, adaptaram o formato desta 90ª edição com o objetivo de aumentar os espaços de circulação e assegurar o distanciamento recomendado, optando pela realização de atividades ao ar livre. A delimitação de zonas de entrada e saída, o controlo de acessos ao recinto, a instalação de dispensadores de álcool gel e o uso obrigatório de máscara foram outras medidas implementadas para garantir a segurança de expositores e visitantes.

No nosso stand, António de Sá e David Prada, como habitualmente ao longo de várias edições, receberam os visitantes que aí procuraram as novidades, os livros com descontos e o encontro com os autores preferidos, nas 13 sessões de autógrafos realizadas.

Foi, precisamente, na tarde de 3 de setembro, no decurso da sessão com o autor do Portugal em Selos 2019, Jorge Martins, que a Revista CTT visitou o stand. Apesar do atual contexto, António de Sá referiu que «a nível de visitantes, não se nota diferença, a afluência é muito semelhante a anos anteriores. A feira está muito bem organizada e a diferença mais visível é mesmo o uso de máscaras por todas as pessoas». Também a nível de receita, «estamos acima do



Vítor Nunes



Nuno Almeida

objetivo, em relação ao mesmo dia do ano anterior. Temos de nos adaptar a este novo paradigma, a pandemia, e reinventar produtos», apontando como exemplo a nova forma de vender o selo do dia, decorrente de uma sugestão feita pela dupla de colaboradores. «Queremos agradecer o facto de a empresa ter materializado esta nossa ideia, que está a ser um sucesso». David Prada adiantou que as «séries DC Comics meusel e a Liga da Justiça em emissão corrente, que visam captar clientes mais jovens e seduzi-los para o mundo do colecionismo, são uma ideia conseguida e temos vendido bem». Aguardando, ainda, pela chegada de mais clientes habituais que não perdem a oportunidade de comprar os livros em



António de Sá e David Prada

promoção, rematou: «O que precisamos é que o cliente aborde o nosso stand para que, a partir daí, possamos fazer o nosso trabalho e acrescentar valor, como sempre fizemos».

A palavra aos clientes

Vítor Nunes, sócio do Clube do Colecionador há cerca de 40 anos, é um desses clientes. De imediato, elogiou o trabalho desta equipa: «São excelentes pessoas, bons comunicadores e conseguem vender bem o produto». Depois de encomendar 50 folhas do selo corporate Amália, antecipou: «Vou ver agora se algum dos livros em promoção me interessa. Mas nunca saio daqui com mãos vazias, levo sempre qualquer coisa». Não pondo em causa a boa qualidade da filatelia portuguesa, considerou, no entanto, que são demasiadas as emissões que saem durante o ano. Também o facto de cada emissão ser composta por muitas peças, «dificulta a vida às pessoas que queiram colecionar as emissões completas, pois fica caríssimo e nem toda a gente tem hipótese de comprar todo o material filatélico». Nuno Almeida é, também, presença assídua no stand dos CTT. «Hoje comprei dois Portugal em Selos 2019, mas trouxe o de 2018 para o Professor Doutor Jorge Martins assinar. Desde logo, o que me agrada neste livro é

ter a coleção de selos do ano. É muito melhor ter um texto que descreve não só os selos, mas também o seu enquadramento histórico e cultural, de forma organizada. Esta apresentação das emissões é muito original e imaginativa por parte do Professor Doutor». Quanto aos nossos selos, é de opinião que são «de uma qualidade excepcional, estando ao nível dos melhores. O facto dos CTT terem investido na qualidade das edições, só tem mantido esse nível o mais alto possível. A filatelia portuguesa está muito bem conceituada, merecidamente!».

Apesar de decorrer num ano e cenário atípicos, a nossa presença na feira foi um sucesso, registando um desempenho idêntico ao do ano anterior. Em Lisboa, as vendas líquidas atingiram 35 400€ (36 660€ em 2019). A Feira do Porto, que decorreu de 28 de agosto a 13 de setembro, nos jardins do Palácio de Cristal, quase que duplicou o montante de vendas, em relação ao ano anterior (3 800€), chegando aos 6 450€. Este ano, os títulos mais vendidos foram Cafés Históricos, Portugal em Selos 2019, Caminhos de Ferro e Em Busca da Lisboa Árabe. Quanto a outras peças filatélicas, o destaque de vendas vai para a Carteira Prestige Star Wars e as Folhas A3 Mulher Maravilha e Batman.

36 ANOS DE PORTUGAL EM SELOS

A Revista CTT colocou algumas questões ao autor da maior parte da bem sucedida coleção Portugal em Selos. Em 1983, Jorge Martins escreveu o primeiro volume desta série anual, assim como os três volumes seguintes. Depois de um interregno de alguns anos, retomou esta atividade em 2001, que mantém até hoje. Jorge Martins é doutorado em Sociologia da Comunicação e da Cultura pelo ISCTE-IUL e membro da Academia Portuguesa da História. Professor universitário e consultor de empresas, foi membro da Comissão Nacional da UNESCO e presidente do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas. Escreveu ainda, para os CTT, Patrimónios Mundiais com Selo Português em Quatro Continentes (2003).



Como surgiu o Portugal em Selos?

O relançamento da Filatelia portuguesa, no ano de 1983, contou com uma campanha de televisão, rádio, imprensa, correio direto e pontos de venda. Nesse contexto, impôs-se a necessidade de divulgar, em livro bilingue, todos os selos de cada ano, cujas imagens o público nacional e estrangeiro conhecia mal. No primeiro volume da coleção, logo intitulada Portugal em Selos, a ficha técnica e o prefácio indicavam que a edição fora "concebida pelos Serviços de Filatelia dos CTT" e colocada "sob o signo da cultura portuguesa" pela administração; e os quatro capítulos eram precedidos pelo guião do filme da

campanha, escrito pelo autor dos textos do volume. As últimas linhas desse guião andaram, durante anos, em várias peças filatélicas: "O selo português é história, é cultura, é passado, é presente e é distância. Coleccionar selos portugueses é descobrir este jeito de sentir e de viver. Coleccionar selos portugueses é descobrir Portugal".

Como escolhe o tema de cada volume?

No respeito pelo rumo definido em 1983 – uma coleção "sob o signo da cultura portuguesa" –, cada novo volume abre com uma introdução do autor, onde o eixo temático anual vem justificado. Tal eixo destina-se, sempre, a tentar conferir alguma unidade à natural

diversidade dos selos, de modo a permitir um discurso literário e graficamente coerente. Protagonistas principais de todos os Portugal em Selos, as emissões filatélicas já sugeriram, ao longo dos anos, eixos estruturantes como estes: "quadros de uma exposição", "coração português, paixões fortes", "fotogramas de um filme português", "manifesto por um futuro verde", "valores europeus", "episódios portugueses", "livro de crónicas". Por exemplo, os dois últimos eixos citados, organizadores dos volumes de 2018 e 2019, foram inspirados nas emissões comemorativas dos 130 anos de Os Maias, Episódios da Vida Romântica e dos 600 anos da Crónica de Portugal de 1419.



Jorge Martins

A quem se destina o Portugal em Selos?

É sabido que, “em Marketing, não se ‘acha’ nada, testa-se!” Portanto, para responder a esta questão, convém trabalhar os indicadores de mercado, reunidos pela Filatelia dos CTT em quase quatro décadas de livros com selos. Em resumo, não será imprudente afirmar que estes livros anuais se dirigem a quem aprecia boas peças de coleção ou invulgares múltiplos de arte, a quantos valorizam os selos como expressivos suportes de mensagens e, ainda, àqueles que aceitam o desafio de reconhecer que “coleccionar selos portugueses é descobrir Portugal”. Não sendo filatelista nem colecionador, o presente autor gosta de encarar os selos como mediadores sociais, como belos, eloquentes e eficazes cartazes que, de mão em mão, andam aos milhares pelo mundo fora. Não é verdade que os selos também são um especial meio de comunicação impressa?

Quais os fatores de sucesso destes livros?

No prefácio ao volume de 2018, a administração escreveu o seguinte: “Há 35 anos que editamos o livro Portugal em Selos, um álbum de arte internacional que se converteu num clássico mediador das relações diplomáticas e empresariais, turísticas e culturais. Para tal sucesso têm

contribuído muitos profissionais da rede social do livro. Em resultado, todos os anos surge uma obra diferente, uma soma original de memórias e de boas recordações portuguesas”. Realmente, do projeto ao objeto, são muitas as instâncias chamadas a colocar as suas competências ao serviço da Filatelia dos CTT, a qual convoca os autores dos selos e dos textos, coordena a produção e a distribuição, zela pela promoção dos produtos finais. Cada Portugal em Selos é o resultado de uma rede social de pericialidades, toda ela focada na qualidade e na eficácia da comunicação, como fica comprovado pela crescente procura nacional e estrangeira.

Dos livros que fez para os CTT, qual prefere?

Sem esquecer Patrimónios Mundiais com Selo Português em Quatro Continentes – um livro temático de 2003, esgotado e a pedir urgente atualização, no quadro da Lusofonia –, o autor dos últimos Portugal em Selos julga que vai passar a preferir o próximo volume, a sair no final de 2020, um livro muito especial cujo conteúdo, por enquanto, só ao editor compete revelar. Porém, em todos, mas em todos os livros preparados para os CTT, o presente autor tem encontrado aquele “prazer do texto” de que falava Roland Barthes e, nas muitas leituras prévias exigidas por tais trabalhos, tem revisitado aquele Jacinto que, em Tormes, “compreendia

enfim a incomparável delícia de ler um livro”...

Como define esta sua função autoral?

Convém recordar que, nestes livros dos CTT, a primeira autoria pertence aos próprios selos, esses tão singulares e eloquentes guardadores de memórias. Chamado a “dar-lhes voz” de modo muito contido – pois “escrever é cortar palavras”, como dizia Drummond de Andrade –, o autor dos textos também tem por hábito recorrer a bons escritores de língua portuguesa. Entre outros convocados, já compareceram Fernão Lopes, Garrett, Eça de Queiroz e Raul Brandão. Acresce que o presente autor conhece bem a diferença entre “ser escritor” e “escrever”. O já citado Roland Barthes distinguia “écrivains” e “écrivants”: os escritores assumem uma função criativa; os autores desenvolvem, através da leitura e da escrita, a atividade de decifrar, construir um sentido, explicar, ensinar. O autor destes livros dos CTT talvez seja, afinal, um “leitor de imagens”, no caso um “leitor de selos”. O que o deixa em boa companhia: o escritor Jorge Luis Borges dizia preferir ser recordado como leitor. No fundo, agora em chave musical, o autor destes livros não é um compositor, mas um intérprete. Com muito prazer.

ROSA SERÔDIO

A PAYSHOP JÁ TEM MAIS DE 5000 AGENTES



A maior rede de pagamentos presenciais do país celebrou o marco histórico na Marinha Grande

A Payshop atingiu, em setembro, o marco histórico de 5000 Agentes. Um número que comprova que a empresa de pagamentos dos CTT é uma mais-valia para o negócio dos Agentes e uma solução importante para os seus utilizadores, os portugueses. O Agente 5000 é a HVA Papelaria Avenida, que se situa na Marinha Grande, onde no dia 7 de outubro se realizou o evento comemorativo deste marco. Estiveram presentes, em representação de toda a equipa, o Diretor de Rede, João Cunha Leal, os Coordenadores José

Carvalho e Nuno Teixeira, o Gestor do Agente, Nuno Rocha, e a Responsável pela Imagem e Fidelização dos Agentes, Andreia Rebelo. Este número foi atingido num ano particularmente difícil, o que demonstra uma grande capacidade de adaptação, flexibilidade e vitalidade da empresa. Para João Cunha Leal, Diretor de Rede, «este milestone é também um ponto de viragem. Depois de superado este objetivo, o foco deixa de ser o crescimento da rede, apesar de ser natural que se mantenha a sua

renovação e a sua expansão suportada essencialmente em parcerias». Assim, para os próximos anos, o desafio passa por «explorar o enorme potencial de uma rede com mais de 5000 Agentes, a maior rede de pagamentos presenciais do país, através do acompanhamento mais próximo dos nossos Agentes e, sobretudo, pelo lançamento de novos serviços e novas funcionalidades para a Solução Payshop. Assim estamos obrigados, se queremos continuar a vencer neste mercado, pois vivemos num ecossistema



«E AGORA, NESTA NOVA ETAPA, QUE É A NOSSA MAIOR LOJA, CLARAMENTE, QUEREMOS TER OS MELHORES CONNOSCO»
ANDRÉ SANTOS



particularmente mutante, cada vez mais desmaterializado, eletrónico e não menos concorrencial».

Para o Agente 5000, que tem vários espaços comerciais, a Payshop é um parceiro fundamental.

«Para nós, é um enorme gosto e um enorme prazer trabalhar convosco já desde 2008, na nossa primeira loja. Os vossos pagamentos e o vosso terminal são uma peça fundamental na nossa loja. Em todos os negócios precisamos uns dos outros, mas o vosso [serviço] é realmente muito importante porque traz clientes à loja. Deixa o cliente satisfeito e deixa-nos a nós satisfeitos, por termos pessoas na loja. Em 2008 abrimos um espaço e fomos Agente Payshop. Em 2013 abrimos outra loja e decidimos também ser Agente Payshop. E agora, nesta nova etapa, que é a nossa

maior loja, claramente, queremos ter os melhores connosco», disse André Santos, da HVA Papelaria Avenida. Em tempo de confinamento, a equipa teve de alterar a sua forma de atuação. «É um ano atípico, difícil, tivemos de nos reinventar. Grande parte do nosso trabalho, ao longo dos anos, sempre foi feito no terreno e tivemos de nos reinventar e, aqui, fica a prova que a Payshop continua a ser um serviço muito procurado pela população, pelo pequeno retalho, e comprova também que temos futuro para a Payshop, que é o mais importante», refere José Carvalho, Coordenador da Rede Norte.

«A Payshop tem vindo a adaptar-se à realidade de hoje. Tivemos também de adaptar os serviços a pessoas mais jovens, com outra mentalidade, mais vocacionada para as Apps e

para a internet, e atraí-los para o serviço presencial. E, desta maneira, conseguimos atrair mais Agentes e mais pessoas a esses Agentes, que é o que interessa ao serviço Payshop», acrescenta Nuno Teixeira, Coordenador da Rede Sul.

Para a Payshop, o atingimento deste importante marco histórico é a prova que a empresa está preparada para superar os desafios que lhe são colocados diariamente pelo mercado: Clientes, Parceiros, Utilizadores e os mais de 5000 Agentes.

ELSA DUARTE

OS MAIS INOVADORES

“Feito de Esperança - de Portugal para Moçambique”,
“Operacionalização do novo modelo de coordenação
e supervisão da distribuição na OP/OPRS/RTSS” e
“Serviço de criação de lojas online CTT”
foram os vencedores da 1.ª edição
dos Prémios de Inovação CTT

PRÉMIOS
INNOVAÇÃO
ctt | 2020



ENTRE 19 DE MAIO E 7 DE JUNHO TODOS OS COLABORADORES PUDEAM VOTAR NO PROJETO DA SUA PREFERÊNCIA EM CADA UMA DAS TRÊS CATEGORIAS

No dia 9 de setembro, após a votação dos colaboradores e da Comissão Executiva dos CTT, ficámos finalmente a conhecer as iniciativas consideradas mais relevantes em termos de inovação, realizadas ou concluídas em 2019, nas três categorias a concurso.

A entrega dos troféus decorreu de forma presencial nos dias 26, 27 e 29 de outubro, no edifício sede dos CTT, em Lisboa, e nas nossas instalações de Sacavém.

Todos os elementos da Comissão Executiva dos CTT, o Presidente Executivo, João Bento, e os Administradores António Pedro Silva, João Gaspar da Silva, Guy Pacheco e João Sousa, bem como o Diretor de Digital, Transformação e Inovação, Nuno Matos, fizeram questão de estar presentes para entregar pessoalmente os troféus e felicitar cada uma das equipas vencedoras pelo excelente trabalho desenvolvido em prol da inovação na empresa.

Nuno Matos realçou à Revista CTT que «era uma ambição antiga podermos reconhecer a inovação feita pelos colaboradores no dia a dia, no desempenhar das suas tarefas. Ficámos muito satisfeitos com esta 1.ª edição dos Prémios de Inovação e com a visibilidade que conseguimos dar a estes projetos e, fundamentalmente, às equipas que os levaram a cabo.»

E os grandes vencedores dos Prémios de Inovação CTT 2020, são:

Categoria Impacto Ambiental ou Social **“Feito de esperança - de Portugal para Moçambique” da Direção de Comunicação e Sustentabilidade**



«Obrigada, em nome de todas as equipas que estiveram presentes nesta iniciativa. Parabéns à nossa grande empresa que, com o eixo estratégico da sustentabilidade ambiental e social, continua na linha da frente, com créditos firmados. Todos juntos fazemos coisas espantosas, como esta ação», Joana Capela, representante da equipa de projeto, constituída também por Fátima Pinto, Leonor Pereira e Maria José Rebelo e restantes elementos da direção de Comunicação e Sustentabilidade e pelas equipas de Operações de Correios e de Gestão do Segmento B2C.

Categoria Soluções, Produtos & Serviços **“Serviço de criação de lojas online CTT” das Direções de E-commerce + Digital, Transformação e Inovação**



«Agradecemos o reconhecimento. Este serviço não estaria a funcionar se não fosse um conjunto de vontades internas alargado e o empenho de muitas pessoas. A todos, obrigado. E agora é continuar a trabalhar e a trazer clientes para esta plataforma, fazendo-os perceber que, efetivamente, os CTT são a melhor solução para quem quer ter um negócio e vender online», Francisco Simões Travassos Pedro e Sousa Neves, representantes da equipa de projeto, constituída também por Andreia Isabel Cardoso, Cristina Ferreirinho Pires, Francisca Machado, João Filipe Rodrigues, Luís Rodrigues Marques, Nance Sousa, Paula Reis, Paulo Lopes Silva, Pedro Nuno Gonçalves, Purificação Guilherme, Rita Melo Pinto, Rute André Genebra, Sofia Cruz Pinho, Sónia Veiga, Teresa Sarmiento e Vasco Ascensão.

A 9 DE SETEMBRO OS NOVE PROJETOS FINALISTAS FORAM APRESENTADOS À CE E ESTA EFETUOU A SUA VOTAÇÃO, COMPLEMENTANDO A ESCOLHA JÁ FEITA PELOS COLABORADORES E ELEGENDO OS VENCEDORES

Categoria Transformação Interna "Operacionalização do novo modelo de coordenação e supervisão da distribuição na OP/OPRS/RTSS" da Direção de Operações de Transportes e Distribuição



«Obrigado, é um enorme orgulho. Agradecemos a congratulação e dedicamos o prémio a todos os Supervisores (alguns estão a assistir). Queremos, no futuro, continuar a mostrar o grande trabalho que estas pessoas têm feito na empresa», Hugo Serra Pires e Nuno Rosa, representantes da equipa de projeto, constituída também por Diogo Melo Chaves, Hélder Jesus Patrocínio, Hélder Sousa Miguel, Hugo Serra Pires, José Dominguez Roberto, José Silva Alves, Luís Cristóvão Ribeiro, Nuno Pereira Neves, Nuno Rosa, Paulo Gomes Conceição, Paulo Saldanha Carmo, Pedro Magro, Pedro Monteiro Gomes, Sérgio Esteves Gonçalves, Sérgio Paulo Pereira e Vítor Pinto Miranda.

O INÍCIO

Os Prémios de Inovação pretendem sensibilizar para a importância de um dos valores dos CTT, a inovação, e estimular a capacidade inovadora de todos nós, como fator de transformação da empresa.

Tudo começou com a apresentação das candidaturas. Entre 1 de fevereiro e 30 de abril 2020, qualquer direção ou área dos CTT podia candidatar-se com um ou mais projetos, a qualquer uma das três categorias a concurso:

1. Impacto Ambiental ou Social

Distingue um projeto que tenha contribuído significativamente para:

- A proteção do meio ambiente e/ou para a sua sustentabilidade, preservando-o, para não comprometer os recursos naturais das gerações futuras;
- e/ou
- Reforçar o impacto social da oferta disponibilizada pelos CTT aos cidadãos e às organizações públicas e privadas. O referido impacto é avaliado pela capacidade de alterar positivamente a realidade social envolvente, o que ocorre sempre que a oferta:
 - reduz a discrepância no acesso a bens e serviços essenciais;
 - aumenta a autonomia dos cidadãos;
 - é transparente para os potenciais clientes, disponibilizando-lhes toda a informação de que necessitam para a escolher;
 - abrange o maior número possível de potenciais beneficiados (cidadãos e/ou organizações).



2. Soluções, Produtos & Serviços

Distingue um projeto interno que culminou numa solução, produto ou serviço, que se distinguiu por disponibilizar algo diferente e único, que:

- Captou claramente o interesse dos nossos clientes, pela originalidade, no que respeita à sua utilidade, funcionalidade e facilidade de utilização;

A ENTREGA DOS TROFÉUS DECORREU DE FORMA PRESENCIAL NOS DIAS 26, 27 E 29 DE OUTUBRO



- Reforçou a nossa competitividade comercial face à concorrência, quer pelo aumento de receitas, quer pela redução de custos.

3. Transformação Interna

Premeia um projeto que tenha permitido claras transformações internas, de natureza vária (digital, analógica ou híbrida), em processos, procedimentos ou formas de organização, resultando em:

- Aumento da simplicidade, facilidade e rapidez;
- Impacto em termos de produtividade das equipas e/ou eficiência interna;
- Redução de custos e/ou aumento de receitas.



A ELEIÇÃO

À fase de candidatura, seguiu-se a de votação. Entre 19 de maio e 7 de junho todos os colaboradores puderam escolher, através do preenchimento de um formulário online, os projetos da sua preferência e ajudar a eleger os que, em seu entender, mais contribuiriam para o sucesso dos CTT.

Desta votação resultaram os projetos finalistas (três em cada categoria), cujos representantes, no dia 9 de setembro, fizeram uma breve apresentação dos mesmos, via Teams, à Comissão Executiva. Nuno Matos deu início à sessão de *pitch*, com as boas-vindas aos nove finalistas:

- **Categoria Impacto Ambiental ou Social** – “Voluntariado: se queres ser voluntário/a, tem cuidado, porque podes mesmo mudar o mundo”; “Os CTT na Semana Europeia da Mobilidade”; “Feito de Esperança – de Portugal para Moçambique, uma resposta rápida e eficaz à situação de catástrofe de um país irmão”.
- **Categoria Soluções, Produtos e Serviços** – “Serviço de pagamento de entidade e referência multibanco em numerário”; “Serviço de criação de lojas online CTT”; “Dott – o maior shopping online português”.
- **Categoria Transformação Interna** – “Robotização de processos”; “Operacionalização do novo modelo de coordenação e supervisão da distribuição na OP/OPRS/RTSS”; “Order Now: automação no processo de logística como resposta ao e-commerce”.

Após algumas questões feitas pelos membros da Comissão Executiva e de alguma ponderação, o Presidente e os quatro Administradores efetuaram a sua votação individual, complementando assim a eleição já feita pelos colaboradores e contribuindo para a decisão dos três projetos mais inovadores.

No final, o Presidente Executivo dos CTT fez o encerramento da sessão do evento, agradecendo «a todos os que participaram e às centenas de colaboradores que estiveram envolvidos nos projetos que se candidataram». João Bento enfatizou que «levamos muito a sério esta ideia, que esteve presente em muitos projetos, de que se não nos transformarmos não conseguiremos atender àquilo que são os desafios da realidade, quer no que é negócio a desaparecer quer no que é negócio em crescimento. Sem isso, não “levaremos a carta a Garcia”. A razão principal para celebrar e premiar a inovação é, obviamente, reconhecer, mas também incentivar todos a participar na inovação, que é, verdadeiramente, uma alavanca de crescimento e desenvolvimento».

LUCÍLIA PRATES



Semana Europeia da Mobilidade 2020

Em Portugal, a Semana Europeia da Mobilidade (SEM) é promovida pelo Ministério do Ambiente, através da Agência Portuguesa do Ambiente, e visa incentivar a adoção de modelos de transporte sustentáveis, por parte das autoridades públicas, e a alteração de comportamentos dos cidadãos, relativamente aos seus hábitos de transporte.

Na edição deste ano, o tema central foi “Emissões Zero, Mobilidade para Todos” e refletiu o ambicioso objetivo da União Europeia de ser “o primeiro continente neutro, em termos de clima, até 2050”, estabelecido pela Presidente da Comissão Europeia, ao apresentar o *European Green Deal* (Acordo Verde Europeu).

Com este tema específico, pretendeu-se dar especial destaque à importância do acesso a transportes zero emissões e à promoção de uma mobilidade inclusiva. A longo prazo, a Semana Europeia da Mobilidade 2020, tem como objetivos:

- Encorajar o desenvolvimento de comportamentos compatíveis com o desenvolvimento sustentável e, em particular, com a proteção da qualidade do ar, com a mitigação do aquecimento global e com a redução do ruído;
- Consciencializar os cidadãos para os efeitos que a escolha do seu modo de transporte terá na qualidade do ambiente;



Conheça as Orientações Temáticas

- Proporcionar aos cidadãos oportunidades para se deslocarem a pé, utilizarem a bicicleta e os transportes públicos, em vez do automóvel privado e, ainda, promover a intermodalidade;
- Proporcionar aos cidadãos uma oportunidade para redescobrirem a sua localidade, os seus habitantes e o seu património, num ambiente mais saudável e agradável

Balanço da SEM 2020

No âmbito do tema deste ano, “Emissões Zero, Mobilidade para todos”, é com grande satisfação que apresentamos os dados referentes ao primeiro semestre de 2020:

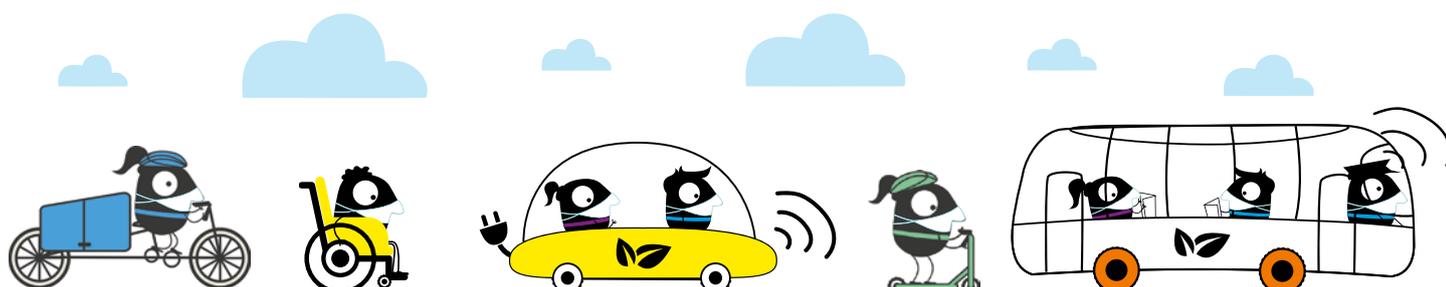
- Adquirimos nove novos veículos elétricos, passando a nossa frota a contar com 321 veículos alternativos, tornando-se assim a maior frota alternativa do país no setor dos transportes e da logística. Em simultâneo, os CTT estão a efetuar um conjunto alargado de testes com veículos elétricos, nomeadamente, ligeiros de mercadorias, scooters e triciclos. A utilização de alguns destes modelos é pioneira em Portugal, como o caso do teste piloto da Nissan e-NV200. No global, estimamos que as utilizações destes veículos na empresa, agora em teste, possam vir a permitir um potencial de poupança carbónica de 17,5 toneladas de CO₂

A NOSSA FROTA CONTA COM 321 VEÍCULOS ALTERNATIVOS E É A MAIOR FROTA ALTERNATIVA DO PAÍS NO SETOR DOS TRANSPORTES E DA LOGÍSTICA

ano, o equivalente a um consumo de energia elétrica de 10 habitantes;

- Já em plena pandemia, lançámos o serviço Green Deliveries, disponível para clientes empresariais, que permite que todas as entregas nos locais contratados sejam feitas exclusivamente com veículos elétricos. Os veículos elétricos não emitem partículas de NOx durante a sua utilização e, como os CTT adquiriram 100% da eletricidade de origem renovável, o impacto carbónico destas viaturas elétricas é nulo, contribuindo para a melhoria da qualidade do ar nas cidades;
- Percorremos cerca de 1,3 milhões de quilómetros a pé e de bicicleta na primeira metade do ano, o equivalente a 32 voltas à Terra.

A adoção de um posicionamento cada vez mais sustentável é uma das nossas prioridades. A oferta de Correio Verde, que garante a neutralidade carbónica, contabilizou mais de três milhões e meio de objetos vendidos só no primeiro semestre de 2020. Além do Correio Verde, também a pegada carbónica da oferta Expresso é totalmente neutralizada, através de projetos de compensação carbónica selecionados por votação do público e que promovem impactos positivos ao nível da biodiversidade e do desenvolvimento das comunidades locais onde os mesmos se inserem.



PASSATEMPO INTERNO



Liliana Monteiro, João Bento, José Cabanilhas e Maria José Rebelo

No dia 21 de setembro, lançámos um desafio a todos os colaboradores. Participar num passatempo, no qual se habilitavam a ganhar uma bicicleta e uma trotinete elétricas e, simultaneamente, repensar a forma como se deslocam, optando por alternativas mais sustentáveis, que contribuam para um ambiente mais saudável para todos. Para participar no passatempo interno, só teriam de se identificar, enviar uma fotografia em que estivessem a utilizar um meio de transporte de mobilidade suave e uma frase alusiva ao tema da SEM 2020, indicando a distância percorrida no trajeto que retratava a fotografia. Como resultado, tivemos a participação de uma dezena e meia de colaboradores, de vários pontos do país, que utilizaram os meios de mobilidade suave essencialmente para três fins: *commuting* entre a casa e o local de trabalho, *hobby* e outros, como atividades junto dos mais pequenos. Do conjunto dos percursos efetuados contabilizámos 227 km. Esta distância, se fosse efetuada com recurso a um veículo a combustão, representaria a emissão de cerca de 30 kg CO2, o equivalente a uma viagem entre Lisboa e Castelo Branco.

Após análise das várias participações, e de entre as que reuniam todos os dados solicitados, o júri interno decidiu os vencedores do passatempo:

José Cabanilhas

Vencedor da bicicleta elétrica XIAOMI Mi Smart Electric Folding Bike YZZ4016GL
 “Dar hoje a mão à mobilidade sustentável para amanhã habitarmos um Mundo saudável!”.



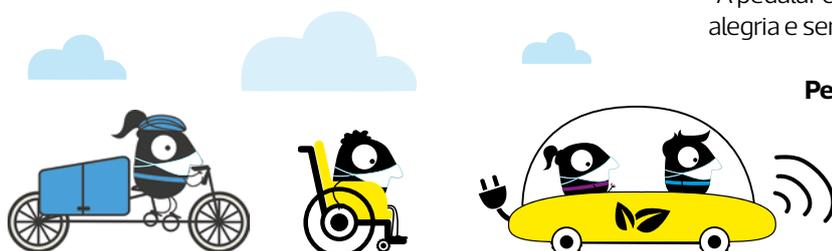
Percurso: Corroios > Edifício sede dos CTT, em Lisboa > Corroios (cerca de 32 km)

Liliana Antunes Monteiro

Vencedora da trotinete elétrica XIAOMI Mi Electric Scooter 1S EU
 “A pedalar chega-se mais longe com alegria e sempre em verde harmonia!”.



Percurso: Ecopista do Dão (cerca de 48km)



Vamos todos criar um mundo melhor

A SEM 2020 já terminou, mas podemos continuar a deslocar-nos de forma sustentável. Sempre que a distância e condições do percurso o permitam, faça as suas deslocações a pé, de bicicleta ou de trotinete e contribua para a:

- Redução da emissão de gases poluentes;
- Redução do ruído nas grandes cidades;
- Um melhor custo-benefício para si e para o seu orçamento familiar;
- Melhoria da sua saúde e energia.

Outras participações

Lucília Tomás

"A minha entrega é total, a pé, a cavalo, de bicicleta ou trotinete entre estradas e caminhos, nada me faz parar e inovar para uma vida mais sustentável e saudável."



Pedro Marques Rocha

"No quotidiano, ao deslocar-me de trotinete elétrica tenho flexibilidade na deslocação na cidade e emito apenas boas energias."



para andar de trotinete ou de bicicleta e ajudar o ambiente a recuperar ao deixarmos os nossos carros poluidores em casa para os pequenos trajetos."



Sandra Cristina Ciríaco

"Comemorando mais uma SEM, a nossa entrega é total, a grande família CTT que somos, juntos marcamos a diferença, acrescentando valor, é no dia a dia, que atuamos para um futuro sustentável e inclusivo para todos."



Manuel Dias

"A mobilidade para todos passa por incentivos a veículos com emissão zero."



Daniel Magalhães

"A educar gerações futuras para a EMISSÃO ZERO."

Nuno Ferreira Correia

"Ter o Dom de atuar no presente, para que possamos "oferecer" um futuro com Emissões Zero, Mobilidade para Todos."

João Paulo Baptista

"Mais devagar, mas muito mais longe e com muito mais sabor!!"



Nuno Fonseca Tavares

"De bagagem às costas, mas sem exagerar, na minha nave a pedal, também eu posso viajar. Andar de bicicleta dá-me mobilidade e liberdade."



Nuno Flamim Seica

"Bicicleta é sinónimo de sustentabilidade. Este novo hobby permitiu-me conhecer a Cidade e o País por caminhos improváveis, reunir amigos e família em longos passeios, ganhei saúde, perdi peso e stress. O que mais gosto? A sensação de superação e liberdade!!!"



LUCÍLIA PRATES





OBRIGADO PORTUGUESES



No Dia Mundial dos Correios, os CTT lançaram um livro que celebra os 500 anos do serviço postal no nosso país e uma emissão filatélica comemorativa que, até 6 de novembro, foi oferecida aos clientes. “Obrigado Portugueses”



Este ano, o dia 9 de outubro, Dia Mundial dos Correios, foi celebrado de forma especial. Em 2020 assinalamos os 500 anos do serviço postal em Portugal. Por isso, neste dia, a Loja CTT dos Restauradores acolheu a cerimónia de lançamento do livro “500 Anos do Correio em Portugal” e da coleção filatélica “Obrigado Portugueses”. O evento contou com a presença de João Bento, Presidente Executivo dos CTT e dos Administradores Executivos, António Pedro Silva e Guy Pacheco,

e foi transmitido, em direto, para os colaboradores e clientes, através da página de Facebook “Esfera CTT”. Miguel Salema Garção, Diretor de Comunicação e Sustentabilidade, deu início à sessão, apresentando o autor e agradecendo o seu esforço e empenho na realização da obra que celebra os CTT e recorda a sua história. «A história dos Correios que se pretende apresentar é revelar a forma como os serviços postais responderam às mais diversas solicitações que

a sociedade colocava em cada momento histórico. A empresa CTT continua o seu caminho. Os CTT foram, desde sempre, uma infraestrutura fundamental ao desenvolvimento do país», disse Fernando Moura, autor da edição filatélica. Fernando Moura é historiador, exerceu atividade profissional no Museu das Comunicações e foi diretor do Património Museológico na Fundação Portuguesa das Comunicações. O livro “500 Anos do Correio em



Visita à Loja dos Restauradores



João Bento, Fernando Moura e José Brandão



Miguel Salema Garção



Fernando Moura



José Brandão



Isabel Fonseca



Lançamento da emissão filatélica

Portugal” é uma obra bilingue, inclui a emissão filatélica com o mesmo nome, composta por 5 selos (€0,53, €0,75, €0,86, €0,91 e €1,00). É um livro que conta com design de José Brandão, do B2 Design, que também esteve presente na cerimónia.

«Esta obra, de facto, é especialmente prestigiante e diz-me muito respeito porque, dos 500 anos, eu terei 9 ou 8% desse período com acompanhamento da atividade dos Correios», disse José Brandão, que colaborou, ao longo dos tempos, com dezenas de obras filatélicas. «Ao longo dos anos, construímos uma proposta de confiança e de proximidade para com os portugueses. Temos, assim, a firme convicção que estas celebrações vão ainda reforçar os laços de proximidade e de afetividade que mantemos, desde sempre, com o povo português, e que o povo português

dedicou aos seus Correios», disse João Bento, Presidente Executivo dos CTT.

Obrigado Portugueses

E porque celebrar a história dos CTT, é celebrar a história dos portugueses, a Filatelia fez uma peça, intitulada “Obrigada Portugueses”, que foi oferecida aos clientes que entrassem nas Lojas CTT, entre 9 de outubro e 6 de novembro. Esta também foi lançada durante a cerimónia. «500 anos de histórias e memórias entre estradas e caminhos, 500 anos a unir os portugueses, a pé, a cavalo, de bicicleta ou de automóvel. Nada faz parar o correio. Sempre com entrega total. Obrigado portugueses, por 500 anos de confiança», disse Isabel Fonseca, Responsável pelo Planeamento de Filatelia, citando o texto que acompanha o selo (N20g).

ELSA DUARTE

500 Anos do Correio em Portugal

Este livro celebra os cinco séculos de correio e surge não só para comemorar este acontecimento único, mas também proporcionar, a investigadores e à população em geral, o conhecimento da história de uma infraestrutura desde sempre considerada fundamental ao desenvolvimento do país. Falar destes 500 anos de história é dar a conhecer a forma como os serviços postais responderam às diversas solicitações que a sociedade foi colocando, em cada momento histórico. “Ao longo dos anos, construímos uma proposta de confiança e de proximidade para com os portugueses. Esta nossa marca centenária manteve alto perfil de reconhecimento público, tornando-se um símbolo de notoriedade, de imagem positiva, de confiança, de valor económico e financeiro de relevância notável. Temos, assim, a firme convicção que estas celebrações vão reforçar ainda mais os laços de proximidade e afetividade que, desde sempre, o povo português dedicou aos seus Correios, os quais irão continuar a ser, sempre, inovando e renovando a sua oferta, nos próximos quinhentos anos, uma das empresas preferidas dos portugueses. E um dos melhores correios do mundo, claro!”, escreve João Bento, Presidente Executivo dos CTT na introdução à obra.

Título:

500 Anos do Correio em Portugal

Autor: Fernando Moura

Design: B2 Design

Preço: 50,00€

Inclui emissão filatélica homónima composta por cinco selos.

À venda nas Lojas CTT e em ctt.pt

HOMENAGEAR A *HISTÓRIA* E OS QUE DELA FAZEM PARTE



Este ano, no CPL S, a cerimónia de entrega das insígnias aos colaboradores com 36 e 40 anos de serviço contou com uma emissão filatélica, que foi assinada pelos homenageados

No dia 9 de outubro, Dia Mundial dos Correios, os colaboradores dos CPL S que completam, em 2020, 36 e 40 anos de serviço receberam as suas insígnias, na presença da Comissão Executiva. Para João Bento, Presidente Executivo dos CTT, este evento, realizado em contexto de pandemia, é uma cerimónia simples, mas cheia de significado. O evento contou com cinco homenageados, todos a completar 40 anos de serviço e com o lançamento de uma emissão filatélica evocativa

dos 500 anos da atividade postal em Portugal, que foi assinada por todos. «É uma sorte, um privilégio, ser eu a estar cá nos 500 anos e isso honra-me muito porque acho que os CTT são, verdadeiramente, uma das empresas que está no coração dos portugueses. Sempre estiveram, queremos que sempre venham a estar, e acho que esse sentimento de pertença e proximidade entre os CTT e os portugueses se acentuou muito este ano, porque fomos daquelas poucas empresas que, com



as dificuldades que todos conhecemos, nunca deixou de entregar», disse o Presidente Executivo, realçando a importância do trabalho que todos desenvolveram durante este ano atípico. «Essa mesma pandemia dá-nos também este orgulho de termos sido uma parte importante do que se passou, de termos ajudado muitas pessoas a receberem coisas em casa que não poderiam receber, que passaram a comprar de forma diferente. E nada disso teria sido possível sem os CTT». «Há muitas coisas essenciais numa empresa, mas o que há de mais importante são as pessoas que lá trabalham e é isso que celebramos hoje nesta sessão. Em primeiro lugar, homenageando os cinco colegas que vão receber as suas insígnias e depois homenageando todos os que aqui trabalham e trabalharam com uma belíssima emissão que faremos aqui, em primeira mão, celebrando e honrando as nossas profissões», concluiu. Raul Moreira, Diretor de Filatelia dos CTT, conduziu a cerimónia de obliteração e confessou que, em 40 anos de filatelia e mais de 400 emissões filatélicas lançadas, «nunca nenhuma me deu tanto gosto como esta. Não só por ser uma emissão dedicada aos trabalhadores dos CTT, mas, sobretudo, por ser uma emissão que traduz o espírito de sacrifício e serviço público que nós todos temos e que foi um exemplo para o país».

A coleção filatélica dá a conhecer, através de ilustrações, as principais profissões associadas à história dos CTT: Lojas CTT (selo €0,53), Distribuição (€0,75), Serviços de Apoio (€0,86), Transportes (€0,91) e Tratamento (€1,00). As ilustrações são de Luís Taklim.

ELSA DUARTE



Lançamento da emissão filatélica



Audatório de Cabo Ruivo



Augusto Carvalho

CPL S Correio Internacional

40 anos de serviço

Entrou em 1980, ficou efetivo desde 82, e a primeira atividade que desempenhou, na empresa, foi a de carteiro. «Gostei muito de lá estar [na distribuição], de andar na rua, servir o público. É uma vida. Esta é uma cerimónia emotiva. Vamos ter saudades daquilo que passámos durante estes 40 anos, de servir o público, as amizades que fizemos. Gostei de participar nesta cerimónia filatélica, foi bonito».



António Manuel Garcia

Loja CTT de Cabo Ruivo

40 anos de serviço

Começou na distribuição, esteve no CPLS e depois nas Lojas. «Tenho orgulho naquilo que tenho feito e continuo a acreditar nesta empresa. Eu vejo o futuro da empresa, com as inovações que está a ter, como um futuro risonho. Ao longo de 40 anos, tenho tantas histórias... tantas, tantas. Quando vim para esta Loja, estava com receio de não me adaptar aos horários, mas adaptei-me bem e gosto de cá estar».

500 ANOS A **LEVAR** A CARTA A GARCIA



No dia 6 de novembro celebrámos 500 anos de atividade de Correio em Portugal. É meio milénio de dedicação, profissionalismo e entrega total, para aproximar pessoas e empresas, os portugueses e o mundo



A 6 de novembro de 1520, em Évora, o Rei D. Manuel I assinou a nomeação oficial do Cavaleiro Luís Homem como o primeiro Correio-mor de Portugal. Esta data ficou para a história como o início da aventura da atividade organizada de correio no nosso país. Para comemorar os 500 anos deste momento histórico, os CTT prepararam um conjunto de iniciativas, ajustadas, naturalmente, à situação pandémica que vivemos atualmente:

Visita privada do Presidente da República à Torre do Tombo



Na manhã do dia 6 de novembro, o Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, fez uma visita privada ao Arquivo Nacional da Torre do Tombo para felicitar os CTT por este marco histórico e observar da Carta da Chancelaria Régia que criava o ofício de Correio-mor. O serviço de Correios era público e qualquer cidadão podia utilizá-lo, mediante o pagamento de uma quantia. Leia a reportagem sobre este evento nas páginas seguintes.

Exposição do Mural dos Colaboradores dos Correios



No átrio do edifício sede, em Lisboa, e entrada das nas nossas instalações na Maia.

Cerimónia evocativa dos 500 Anos do Correio em Portugal

Nas instalações do Arquivo Nacional da Torre de Tombo, com a presença, entre outros convidados, do Ministro das Infraestruturas e da Habitação, Pedro Nuno Santos, do Secretário de Estado das Comunicações, Hugo Santos Mendes, do Diretor-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas, Silvestre Lacerda, do Presidente da ANACOM, João Cadete de Matos, e do Presidente Executivo dos CTT, João Bento.





Lançamento da Emissão Filatélica "É Tempo de Esperança"



Para comemorar os 500 anos, e no contexto da atual pandemia, esta emissão filatélica pretende mostrar que a esperança no futuro é imprescindível. A emissão tem uma inserção em grafeno, uma inovação absoluta a nível mundial. O bloco conta, também, com uma gravação do poema «Contágio», da autoria do médico-escritor Miguel Torga. Esta emissão é composta por um bloco, com o valor de 5,00€, e tem uma tiragem limitada a 50 000 exemplares. A ilustração esteve a cargo de João Machado.

Livro comemorativo dos 500 anos do Correio em Portugal

Lançada no dia 9 de outubro, esta edição, da autoria de Fernando Moura, surge com o propósito de comemorar um acontecimento ímpar e também colmatar uma lacuna que se fazia sentir há bastante tempo, oferecendo à população e aos investigadores o conhecimento da história de uma

infraestrutura, desde sempre considerada fundamental ao desenvolvimento do país. Ao coligir 500 anos de história, pretende-se revelar a forma como os serviços postais reponderam às mais diversas solicitações que a sociedade colocava em cada momento histórico.



Leia a reportagem sobre este evento nas páginas anteriores.

INICIATIVAS JÁ REALIZADAS EM 2020

Emissão Filatélica "500 Anos do Correio em Portugal" - um louvor aos colaboradores dos Correios



No dia 9 de outubro lançámos a emissão que é um louvor aos trabalhadores dos correios e a todos os outros que, de todas



as outras áreas de atividade, nunca deixaram de trabalhar para que o mundo continue a girar. Leia a reportagem sobre este evento nas páginas anteriores.

franquia postal para um sobrescrito até 20g, para Portugal. É a nossa forma de dizer "Obrigado, portugueses, por 500 anos de confiança".

Sobrescrito Moeda



Algumas das grandes instituições nacionais decidiram celebrar este aniversário connosco. Foi o caso da Imprensa Nacional - Casa da Moeda, que emitiu uma moeda comemorativa dos 500 anos do Correio em Portugal.

Obrigado, Portugueses!

Para comemorar estes 500 anos a unir portugueses, emitimos uma edição especial, que oferecemos a todos os portugueses. A emissão tem o valor de uma



Lotaria Clássica



A Santa Casa da Misericórdia associou-se a esta efeméride com uma edição da Lotaria Clássica dedicada ao tema. A extração da Lotaria Clássica, disponível nos locais habituais, andou à roda no dia 2 de novembro. Os desenhos presentes nas lotarias foram fornecidos pelos CTT e reproduzem um quadro de Martins Barata, sobre a Distribuição do Correio Rural, bem como algumas imagens de selos postais antigos.

Todos estes produtos comemorativos dos 500 anos do Correio em Portugal (com exceção da Lotaria Clássica) encontram-se disponíveis para compra na nossa [Loja Online](#).

Todos fazemos parte desta celebração, da qual devemos estar muito orgulhos. Do primeiro dia ao 500º aniversário, a nossa entrega foi e é sempre total!

LUCÍLIA PRATES

PRESIDENTE DA REPÚBLICA *VISITA* CARTA RÉGIA



A anteceder a cerimónia evocativa dos 500 Anos do Correio em Portugal, no final da tarde, a Torre do Tombo abriu as suas portas mais cedo para receber Marcelo Rebelo de Sousa, numa visita privada à Carta de D. Manuel I, de 6 de novembro de 1520, em que nomeia Luís Homem como o primeiro correio-mor do reino. A acompanhá-lo, estiveram a Secretária de Estado Adjunta e do Património Cultural, Ângela Ferreira, o Diretor-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas, Silvestre Lacerda, o Presidente Executivo dos CTT, João Bento, e o Diretor de Filatelia dos CTT, Raul Moreira



Na ocasião, o Presidente da República enalteceu a importância dos Correios ao longo dos séculos, salientando que «Portugal ao longo destes tempos foi tendo o ciclo imperial, o ciclo pós-imperial, e houve constantes, uma das constantes chamou-se correios, como forma de comunicação entre pessoas e comunidades. Sem isso, Portugal não seria o que foi e o que é». Revelou que gosta de escrever cartas, respondendo às missivas que recebe «com cartas e cartões. Todos os dias, passo noites, às vezes madrugadas, a fazê-lo, para responder pessoalmente e faço-o com gosto». Por isso, não antevê a morte do correio físico: «É completamente diferente estar a comunicar por meios mais céleres, como são os telemáticos, os digitais. A carta permite mais reflexão, cada palavra tem um sentido, há a possibilidade de reter, um dia, dois dias, três dias, pensar naquilo que se escreve. Os outros meios, uma vez clicado, está clicado, não só partiu como já chegou!».

«Um marco de correio vermelho, ali entre a minha casa e o liceu onde andava, onde eu dei muitas cartas», é a sua primeira lembrança associada aos Correios, e também os carteiros, principalmente aqueles com quem se tem cruzado nas diferentes fases da sua vida.

Marcelo Rebelo de Sousa deixou um agradecimento a todas as pessoas que ajudaram e ajudam a escrever esta história que já leva 500 anos, louvando, em particular, o papel relevante que os carteiros desempenham na sociedade, que é ainda de maior importância em localidades remotas, porque «levar correio a aldeias longínquas no cimo da serra, na montanha, é uma aventura, e eles são verdadeiramente, à sua maneira, os protagonistas dessa aventura».



Marcelo Rebelo de Sousa ladeado por, da esquerda para a direita, Raul Moreira, João Bento, Ângela Ferreira e Silvestre Lacerda

«Somos um construtor de memórias, por muitas das razões que o Senhor Presidente acabou de evocar, somos uma parte estruturante da construção destes últimos 500 anos da história de Portugal. Portanto, acredito que devemos sempre celebrar o que se deve celebrar e não podíamos deixar passar esta data sem o fazer, apesar de o fazermos com restrições», referiu o Presidente Executivo dos CTT, João Bento, que continuou: «É por isso ainda mais louvável e maior o agradecimento ao Senhor Presidente por ter podido estar connosco neste dia. Mesmo, e ainda mais, neste período de crise, os Correios não pararam, constituíram-se como o veículo de manutenção das cadeias económicas e sociais, ligando pessoas e empresas e liderando formas alternativas de organização económica, de que daria como exemplo as mais de 1200 lojas de PME que hoje estão a vender online. Com esta celebração desejamos marcar estes anos de história, assim como a nossa presença e a importância que queremos ter no desenvolvimento de Portugal».

ROSA SERÓDIO



VISÃO 360º DO CLIENTE



Desde há alguns anos, estamos a implementar o CRM. Uma solução única, que permite o registo de todas as interações e o aumento do conhecimento sobre o cliente, potenciando a eficiência nos processos e uma melhor performance das equipas de apoio

*O CRM É UMA FORMA DE NOS APROXIMARMOS
DOS NOSSOS CLIENTES E, ASSIM,
APRENDERMOS MAIS ACERCA DO SEU NEGÓCIO,
COMPORTAMENTO
E NECESSIDADES*



O CRM - Customer Relationship Management, que significa gestão do relacionamento com os clientes, mais do que uma simples ferramenta de vendas e atividades, é uma solução de gestão para controlo e sistematização do dia a dia de uma empresa, que permite otimizar os recursos e aumentar a eficiência e a eficácia.

A utilização de uma solução de CRM é entendida como uma forma de nos aproximarmos dos nossos clientes, aprendermos mais acerca do seu negócio, comportamento e necessidades, fortalecendo a relação entre ambas as partes. Esta solução possibilita a articulação de diferentes tecnologias para sincronizar as vendas, as estratégias de marketing utilizadas, o atendimento direto aos clientes e o suporte técnico. O suporte das informações permite gravar e guardar dados sobre contactos efetuados, clientes, prospeções, contratos celebrados, entre outros. Com o alinhamento desses processos, uma empresa torna-se capaz de atrair mais e reter os seus clientes, melhorando a relação com os mesmos e diminuindo o tempo necessário para fechar negócios.

Com esta implementação, pretendemos precisamente implementar uma boa solução, que contribua para a dinâmica

comercial dos CTT, dotando-nos da capacidade de obter uma visão global do cliente, contribuindo assim para melhor endereçar o mercado, segmentar clientes, disponibilizar novos produtos, organizar processos e desenvolver novas ofertas. Permite ainda a partilha dessa visão entre áreas comerciais, de apoio ao cliente e marketing, nos diferentes canais de contacto.

O PROJETO

Este projeto é muito desafiante, abrangendo mais de 5000 utilizadores (ex. Contact Center, Lojas, Operações, Serviços Centrais). A equipa de implementação conta com colaboradores internos e externos, que ascendem a mais de 150, e está a ser implementado em plena pandemia de COVID, o que obrigou a sessões de formação online (em vez de presenciais) com a realização de salas virtuais, tendo esta sido uma tarefa bastante complexa, com algumas dificuldades técnicas, mas concluída com sucesso. Para a implementação do CRM ficar finalizada, falta incluir os processos de serviço ao cliente da CTT Expresso, o que está, neste momento, em curso.



OBJETIVOS

-  • Visão 360º do cliente nas componentes venda, serviço e marketing.
-  • Integração e visão E2E (end to end) de processos: acesso a informação integrada dos processos de suporte à sua atividade e ao negócio de forma global.
-  • Reporting e informação analítica: disponibilização de funcionalidades de reporting e extração de informação analítica, nas três componentes do CRM, facilitando o acesso a informação de gestão e de suporte à atividade, da maior relevância, para um maior conhecimento e controlo do negócio.

CONCEITOS-CHAVE

Tipificação de entrada:

-  • Pedido geral: tem origem no cliente e implica o pedido de uma ação/tarefa por uma área interna dos CTT.
-  • Pedido de esclarecimento: tem origem no cliente e implica o esclarecimento de uma informação referente a um produto, serviço ou procedimento CTT.

-  • Reclamação serviço: expressão de insatisfação, relativa à perceção de não cumprimento do serviço prestado, práticas ou políticas praticadas, bem como com o próprio processo de gestão de reclamações.
-  • Faturação: solicitação do tipo faturação que pode resultar numa nota de crédito ou débito.
-  • Solicitação interna: utilizada para a averiguação interna entre áreas dos CTT, realizada no contexto de uma solicitação de cliente.
-  • Solicitação internacional: que abrange o âmbito internacional, seja ele *inbound* ou *outbound*
-  • Incidência: registo proativo de uma ocorrência que impediu a realização com sucesso de um serviço prestado pelos CTT ao seu cliente e as ações posteriores de tratamento da mesma.
-  • Pedido de serviço: pedido de cliente que origina a prestação de um serviço pelos CTT (inclui pedido de recolha).



ESTE PROJETO É MUITO DESAFIANTE, POIS ABRANGE MAIS DE 5000 UTILIZADORES E UMA EQUIPA DE IMPLEMENTAÇÃO DE 150 PESSOAS

COMO FUNCIONA

Os Clientes podem contactar-nos sobre diversos temas:



- Pedidos de esclarecimento sobre produtos e serviços: Via CTT, pagamento de portagens, alfândega, atendimento em Lojas, horários, etc.



- Reclamações: atraso na entrega, cobrança, objeto não entregue, etc.

Podemos contactar os clientes, de forma pró-ativa, no âmbito:



- De uma incidência nos CTT que impede a realização com sucesso de um serviço (ex.: avaria de uma máquina que implica atrasos na entrega).

As áreas internas podem contactar entre si, no âmbito:



- De uma averiguação interna, decorrente do tratamento de uma solicitação interna, do cliente ou operador postal.

O CRM vem, assim, dotar as áreas ligadas ao marketing, às vendas e ao apoio ao cliente de capacidades mais analíticas, de ferramentas mais poderosas, de previsão de vendas em segundos, de um conhecimento e de uma análise integral de clientes, etc. Tudo isto irá permitir que os utilizadores desta plataforma sejam capazes de gerir o cliente de forma mais estruturada e eficiente, passando a ter uma visão integral do mesmo cliente.

Com esta plataforma, seremos capazes de gerar mais eficácia na gestão de clientes, mas também de oferecer, em cada momento e a qualquer comercial, o conhecimento de todas as oportunidades que estão em cima da mesa, possibilitando decisões muito mais acertadas a nível de campanhas e preços.

O nosso futuro aguarda grandes feitos na gestão dos clientes.

LUCÍLIA PRATES

CARTÃO DE CIDADÃO *ENTREGUE* EM CASA

Celebrámos com o IRN (Instituto de Registos e Notariado) um protocolo, que visa a entrega do Cartão de Cidadão (CC) em casa dos portugueses.

O processo foi liderado por Fátima Madureira, Gestora Comercial do IRN, e desenvolvido durante o período de confinamento



O projeto-piloto para a entrega do Cartão de Cidadão em casa dos portugueses arrancou no dia 25 de setembro, no concelho de Oeiras. Para já, foram envolvidos cerca de 6000 cidadãos daquele concelho, prevendo-se que venha a abranger 100 mil, em todo o país.

A solução engloba vários serviços CTT e foi desenvolvida à medida das necessidades do IRN.

O cidadão recebe um SMS ou e-mail do IRN, conforme os contactos que tenha associados ao CC, a avisar da entrega por Correio Registado e a informar que a receção só pode ser feita pelo próprio, mediante prova da sua identidade, através do Cartão de Cidadão, mesmo que caducado, Passaporte ou Carta de Condução). Aquando da expedição postal, os CTT enviam SMS a avisar que o cartão será entregue nos dias seguintes, na sua residência. Nesse mesmo SMS será indicado o número

de expedição do Cartão de Cidadão para que, querendo, possa recorrer ao serviço Alterar Entrega, que permite alterar o local de entrega, para outra morada da sua preferência (excluindo os Postos de Correios).

Caso não seja possível a entrega do CC na sua residência naquele momento, poderá fazer o levantamento do mesmo na Loja CTT indicada no aviso depositado na caixa de correio.

CTT: mais do que um prestador, o parceiro ideal

É com entusiasmo e satisfação que Fátima Madureira, Gestora Comercial de Empresas da Administração Pública, fala acerca do processo de construção deste projeto. Colaboradora dos CTT há 30 anos, 23 deles na área comercial, acredita no potencial do portefólio CTT e na força da sua equipa. «Quando trabalhamos em equipa e a nossa entrega é total, fazemos acontecer».

E foi o que aconteceu. Em entrevista à Revista CTT fala acerca deste projeto.

Como surgiu esta parceria entre os CTT e o IRN?

Esta parceria surgiu devido ao período de confinamento e à impossibilidade de se fazer o levantamento presencial do CC nas conservatórias e à necessidade de o IRN encontrar canais/parceiros alternativos para repor a normalidade dos serviços.

Eu já estudo este cliente há vários anos. Penso que é esse o papel do comercial, conhecer as necessidades, o negócio e o mercado do cliente, para lançar desafios, sugerir caminhos alternativos e novas soluções. É preciso, ainda, ter uma visão corporativa da organização CTT e conhecer os interlocutores certos de ambas as partes. Perante um desafio, nós conseguimos construir uma solução. E esta solução foi construída com todas as equipas num momento

muito particular, em teletrabalho. Destaco a importância e confiança do Bruno Adrego Maia, Vogal do Conselho Diretivo do IRN, neste projeto, pois já nos conhecíamos de outro Organismo Público, o que facilitou a relação de trabalho e a promoção da solução junto da Secretaria de Estado. Ter chegado aqui, é a prova de que quando trabalhamos em equipa e a nossa entrega é total, fazemos acontecer.

Quais as necessidades que o INR apresentava e a que podíamos dar resposta?

O IRN necessitava de um parceiro que garantisse a entrega do Cartão de Cidadão ao próprio. O parceiro deveria ter uma certificação, ou a concordância do Gabinete Nacional de Segurança para o fazer. Portanto, foi reconhecida aos CTT a competência para entregar o Cartão de Cidadão, sempre que o requerente opte pelo seu domicílio como local de entrega. No fundo, nós estamos a entregar correio, nós não abrimos o conteúdo, embora se saiba que é o cartão que vai lá dentro. Enquanto que na Conservatória ele é entregue de modo presencial ao cidadão. Havia aqui um misto: é um envio postal, estamos a entregar correio. Porquê ter essa certificação? Para dar toda a garantia e para haver o conforto jurídico/legal na prestação do serviço. Esta credenciação foi fundamental para termos este estatuto. Começámos por aí e fomos construindo. A minha primeira abordagem foi centrada na entrega ao balcão, tentando replicar um serviço que tivemos há uns anos: a entrega e troca das cartas de condução ao balcão. Mas a senhora Secretária de Estado queria que houvesse primeiro uma tentativa de entrega no domicílio. Nós já tínhamos esse produto. É um produto que, embora Premium, não é dos mais utilizados, dado que se destina, nomeadamente, a valores declarados, por exemplo, por Ourives ou Entidades que pretendam que seja apenas o

**O QUE É QUE
PRECISAMOS? QUE
OS CLIENTES OLHEM
PARA OS CTT COMO UM
PARCEIRO DE VALOR,
DIFERENCIADOR E
QUE COMUNIQUEM
CONNOSCO E NOS
LANCEM DESAFIOS**

próprio a receber a carta. Portanto, não precisávamos de inventar nada, era só utilizar o serviço. Nós tínhamos dado duas a três semanas para a implementação do projeto, dado que a operação manual de todo este processo implicava alocar RH à tarefa, dar formação, implementar procedimentos de receção de ficheiros e dos cartões. Mas devo dizer que, numa semana, conseguimos dar resposta e iniciar o piloto em Oeiras. Foi um desafio lançado pelo IRN, a pedido da Senhora Secretária de Estado, Anabela Pedroso, e sem dúvida foi um êxito!

Temos todas as ferramentas e chegamos a todo o território...

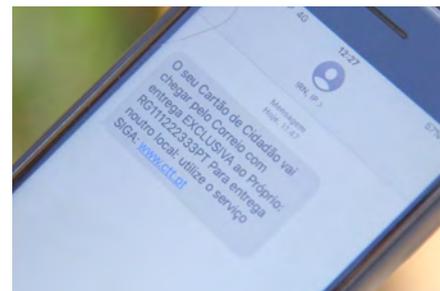
É que esta grande instituição, que faz este ano 500 anos, sempre teve no seu ADN o desígnio de ligar pessoas e empresas/organismos públicos. A prestação de serviços de proximidade, foi conquistando a confiança das instituições, públicas e privadas, assente numa imagem de marca valorizada pelo cidadão, pelos organismos e pelas empresas. Conhecemos como ninguém o território e, com o decorrer dos anos, fomos capazes de nos reinventar, incorporando também neste ADN os canais digitais e novas soluções fora do core. Temos, no fundo, construída uma



oferta que dá resposta ao mercado, apostando na inovação, soluções digitais, mas mantendo o desígnio de prestar um serviço público, não deixando de fora os infoexcluídos e abrangendo deste modo a realidade que temos no país, de diferentes velocidades. É por isso que os CTT são o parceiro ideal.

Como está a correr o projeto?

Está a correr muito bem. É incrível. Superou até as próprias expectativas do IRN e da Secretária de Estado, porque conseguimos uma taxa de entrega que ronda os 80 %. Dada a especificidade e dado que as pessoas, depois do confinamento, deixaram o teletrabalho e tendem a regressar ao seu local de trabalho, havia aquela ideia de que a taxa de entrega da primeira tentativa não teria este sucesso. O levantamento nas Lojas também está a correr muito bem, tem taxas muito interessantes. O serviço Seguir ou Alterar uma entrega é cada vez mais acionado pelo cidadão. Estamos, também, a monitorizar todo o processo, o que nos tem permitido introduzir a cada momento, as melhorias necessárias, de parte a parte. Nesta monitorização, embora sejam poucos os casos, analisamos cada um dos motivos de devolução, nomeadamente, os cartões devolvidos,



por endereço insuficiente ou morada desconhecida. Estas evidências operacionais permitiram lançar mais um desafio ao cliente, um upgrade para BD CTT – Nível Alargado ou Premium, dado que no momento, o contrato em vigor de Licenciamento BD CTT é Nível Simples, com acesso apenas a código postal com enquadramento de freguesia, localidade e artéria. Mas, sem detalhe de porta (e alojamento), a validação não garante a suficiência do endereço no CC.

Isto é um projeto vivo, que está numa dinâmica constante e tínhamos a noção de que a realização de um piloto era fundamental para aferir e introduzir melhorias todos os dias. O diálogo é permanente, ou seja, diário. Damos, também, feedback constante do sucesso deste projeto às áreas envolvidas e que fazem parte do grupo de trabalho, o que permite manter os níveis de motivação elevados e o constante empenho.

Olhando para o nosso portefólio, o que é que os CTT têm para oferecer às empresas?

Os nossos clientes, públicos e privados, já utilizam os nossos serviços. O que é que podemos dizer ao mercado? Que somos uma empresa de proximidade e excelência para estabelecer relações de confiança e inovação. Que podemos fazer parte da equação das medidas do Simplex e da reorganização administrativa. Que não se esgota naquilo que conhecem. Hoje o céu é o limite, ou seja, os CTT neste momento estão posicionados no mercado ibérico e têm competências e recursos para apresentar soluções à medida, em todas as frentes. O que é que precisamos? Que os clientes olhem para os CTT como um parceiro de valor, diferenciador e que comuniquem connosco e nos lancem desafios, que nos falem das suas preocupações. Porque mesmo

que não haja um produto já inventado, nós estamos cá para o construir com o cliente. E eu penso que não serão muitas as empresas, neste momento, que terão esta capacidade, uma mão de obra tão intensiva, tantos recursos humanos. Somos cerca de 12 mil, temos equipas no business intelligence, temos equipas a construir soluções de vanguarda. Temos o tradicional e estamos à frente naquilo que é tecnológico. E aquilo que eu posso dizer aos clientes é que podem confiar em nós, porque as provas estão aqui dadas e este é um projeto de sucesso.

Que outros desafios tem atualmente em mãos?

Estou em várias frentes. Desde a gestão da campanha da Anacom por causa da mudança dos retransmissores da TDT, no envio de correio não endereçado Infomail a toda a população e por fases, um piloto também com o INE para a distribuição de Infomail Pré-Censos 2021, acompanho a produção centralizada de correio dos Tribunais e do tratamento do correio devolvido e entregue (AR), na viabilização operacional da recolha diária do correio de muitos Tribunais através do serviço Pick & Go, serviços de estafetagem Expresso, gestão das encomendas/entregas de materiais Covid a diversos clientes, etc. Mas, muito em breve, com este mesmo cliente vamos ter outro piloto inovador

junto de várias Conservatórias e que envolve a referência Payshop. É inovador, na medida em que vamos utilizar um serviço já existente, mas aplicá-lo como uma nova solução que dará resposta a mais uma necessidade.

Este é mais um serviço de proximidade e pode abrir portas aos serviços de Finanças, à Segurança Social, a tantos organismos públicos que, por vezes, têm os mesmos constrangimentos e nunca olharam para a nossa empresa nesta perspetiva.

Portanto, ainda não saí de um piloto e já estou a entrar noutro, com o mesmo cliente, com a mesma determinação e satisfação, porque o próprio cliente está satisfeito, está a atingir os objetivos a que se propôs, por ter apostado no parceiro ideal para os concretizar. No fundo, os CTT não são apenas um prestador de serviços, somos, sim, um parceiro de valor!

O sucesso do cliente, é o nosso sucesso e não há dúvida que temos todas as ferramentas e recursos para fazermos a diferença!

Como nota final, não poderia deixar de partilhar que o sucesso desta solução do CC já tem repercussão internacional. Existem Consulados que veem nesta solução a medida perfeita para resolverem problemas semelhantes.

ELSA DUARTE

APP Para Hoje Online

ESTAFETAS EM REAL TIME

Entregas em 2 horas nas principais cidades do país,
agora também em parceria com a UBER



- ◆ Disponível em Lisboa, Porto, Braga, Aveiro, Coimbra, Évora, Funchal e Algarve.
- ◆ Descarregue a App Para Hoje Online ou aceda a ctt.pt
- ◆ Faça o seu pedido online
- ◆ Acompanhe o envio em real time

Disponível em:



ctt.pt

Linha CTT 707 200 115
Dias úteis das 8h30 às 19h30
Ou contacte o seu Gestor Comercial



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Empresas
Esfera CTT

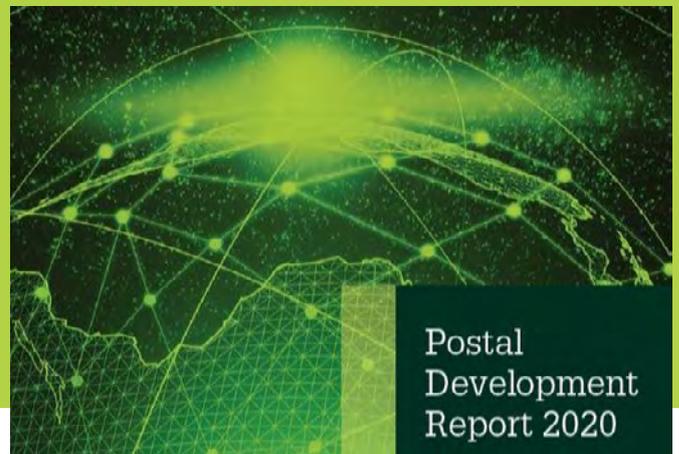
ctt

PORTUGAL, COM OS CTT, REGISTA A MAIOR SUBIDA NO RANKING DE DESENVOLVIMENTO POSTAL DA UPU

Portugal subiu 19 posições no ranking de desenvolvimento postal da União Postal Universal, tornando-se, assim, no país desenvolvido que maior ascensão registou

A União Postal Universal (UPU) acabou de publicar o seu "2020 Postal Development Report" (Relatório de Desenvolvimento Postal de 2020), em que faz referência à situação do desenvolvimento postal em todo o mundo em 2020, um tópico crucial, devido ao importante papel desempenhado pelo setor postal na promoção do desenvolvimento socioeconómico dos países. A análise baseia-se no Índice Integrado de Desenvolvimento Postal (2IPD), que inclui uma vasta gama de dados postais, provenientes de numerosas fontes para fornecer uma imagem agregada e rigorosa do desenvolvimento desta indústria em 170 países. Dentro dos países desenvolvidos, Portugal, através do seu operador incubente, os CTT, regista o mais rápido progresso relativo, saltando do 43º lugar para o 22º, graças a uma maior fiabilidade, relevância e resiliência da sua atuação.

O relatório revela, ainda, o impacto provocado pelo COVID-19 no setor postal, após as consideráveis interrupções de tráfego verificadas em março e abril de 2020, vistas sob a lente do 2IPD. Fonte: site da UPU



Os carros serão em breve capazes de sentir e reagir às suas emoções

A Affectiva, uma spinoff do MIT Media Lab, desenvolveu um software cujos algoritmos, com recurso à IA, aprenderam com 9,5 milhões de vídeos faciais (vídeos de rostos de pessoas enquanto fazem uma atividade, têm uma conversa, ou reagem a estímulos) representando cerca de 5 mil milhões de molduras faciais possíveis. A Affectiva afirma que o seu software pode mesmo levar em conta as diferenças culturais na expressão emocional (por exemplo, é mais normal nas culturas ocidentais ser-se muito expressivo emocionalmente, enquanto que nas culturas asiáticas tendem-se a favorecer o estoicismo e a delicadeza), bem como diferenças de género. Mas a Affectiva é apenas uma das *software houses* a trabalhar para instalar sistemas de inteligência artificial de leitura de emoções em carros. Estamos perante uma tendência inequívoca a materializar-se muito brevemente.

Fonte: Interesting Engineering



Reconhecimento facial nos serviços públicos vai avançar associado à Chave Móvel Digital

A proposta de Orçamento de Estado para 2021 prevê a utilização do reconhecimento facial em serviços da Administração Pública online, em tempo real, através dos telemóveis e dos computadores.

Na prática, o objetivo é que os cidadãos portugueses possam usar o reconhecimento do rosto para acederem aos sistemas, tal como acontece com o acesso aos telemóveis e computadores, sem necessidade de usarem o Cartão de Cidadão e o leitor do chip.

O modo de funcionamento pensado prevê "solicitar, por via eletrónica, a associação do número de identificação civil dos aderentes a um único número de telemóvel e endereço de e-mail, a verificação eletrónica da validade do cartão de cidadão e a confirmação de identidade é realizada com recurso a sistema biométrico comparando as imagens do rosto recolhidas eletronicamente em tempo real com a imagem facial constante do cartão de cidadão".

De referir, ainda, que os sistemas de reconhecimento facial só podem ser acionados por decisão voluntária de cada cidadão.

Fonte: Sapo TEK





Startup Neozelandesa vai testar a transmissão de energia elétrica sem fios a grande distância

A Emrod, uma startup sediada em Auckland, Nova Zelândia, desenvolveu um método seguro de transmissão de energia elétrica sem fios a grandes distâncias.

A empresa informou que está atualmente a trabalhar na implementação do seu sistema, através de uma colaboração com o segundo maior distribuidor de energia do país, a Powerco.

Segunda a startup, o sistema pode ser escalado para transmitir a mesma quantidade de energia que qualquer solução com fios, entre dois pontos, desde que estejam na linha de vista um do outro.

O sistema transmite eletricidade sem fios, através de uma antena transmissora, uma série de retransmissores e uma antena retificadora, que reconverte a energia de micro-ondas em eletricidade. Os feixes transmitidos a partir dos polos do sistema utilizam a banda não ionizante industrial, científica e médica do espectro radioelétrico, incluindo as frequências comumente utilizadas em transmissões wi-fi e bluetooth.

Fonte: Interesting Engineering



Correios da Croácia lançam o seu primeiro "cripto-selo" com tecnologia Blockchain

O primeiro cripto-selo dos correios da Croácia, lançado em setembro do presente ano, resulta de uma cooperação entre o operador postal, a comunidade de blockchain e a empresa Bitx, esta última responsável pelo desenvolvimento do token digital Postereum.

O bloco do cripto-selo contém toda a informação necessária para ativar ou transferir o cripto-selo digital. Após a compra do selo digital, a parte utilizada para pagamento do porte pode ser destacada, enquanto que a peça digital pode ser utilizada no blockchain.

O cripto-selo croata, foi concebido como uma combinação perfeita entre o mundo analógico e o digital: cada selo físico vem com um token digital no blockchain, que tem o potencial de o perpetuar indefinidamente no tempo, o que dá uma dimensão adicional à filatelia: a proteção contra a deterioração causada pela passagem do tempo.

O token digital foi criado na plataforma Ethereum e é representado como um token não falsificável (NFT) na cadeia blockchain, em conformidade com a norma ERC721.

Os tokens têm valor colecionável, tal como os selos clássicos, o que significa que a filatelia é assim fielmente transposta para o mundo digital.

Fonte: Post and Parcel



Aplicação usa IA para detetar problemas com o carro simplesmente a «ouvir» o trabalhar do seu motor

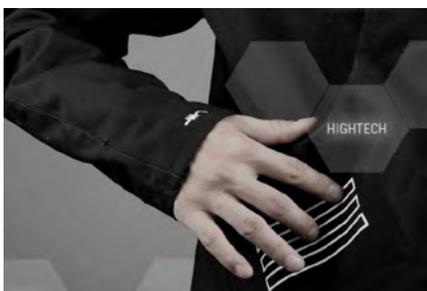
O fabricante automóvel checo Škoda lançou no mercado uma APP, chamada sound analyzer, que usa inteligência artificial para dizer exatamente o que se passa com um dos seus carros apenas "escutando" o seu motor.

A aplicação regista o barulho do trabalhar do motor e compara-o com padrões de som pré-gravados de Škodas "saudáveis", seguidamente determina quais são os problemas, se os houver, e como podem ser resolvidos.

O resultado é uma manutenção eficiente e precisa do carro, o que se destina a minimizar o tempo que um Škoda passa numa oficina para, em última análise, criar uma superior satisfação ao cliente.

Este lançamento vem na sequência de um teste piloto, realizado desde junho de 2019, em 245 concessionários da marca em 14 países, incluindo Alemanha, Rússia, França e Áustria, que testaram a aplicação intensivamente em situações de utilização real. Segundo o fabricante, a app é capaz de analisar 10 padrões de som, com uma precisão até 90%.

Fonte: Interesting Engineering



Cientistas criam tecidos inteligentes que podem baixar a temperatura do corpo do utilizador

Uma equipa de investigadores da Universidade de Manchester, no Reino Unido, concebeu roupas inteligentes adaptáveis que podem baixar a temperatura corporal do utente em climas quentes. Eles conseguiram-no, aproveitando as muitas propriedades térmicas e a flexibilidade do grafeno.

Esta pesquisa foi feita com base no trabalho anterior das mesmas equipas, usando grafeno para criar uma camuflagem térmica que poderia enganar as câmaras infravermelhas. O novo tecido, no entanto, tem uma vantagem fundamental: pode ser integrado em materiais têxteis de fabricação em massa já existentes, como o algodão.

Fonte: Interesting Engineering

O GIRO ESTÁ FEITO!



Deixou passar a idade da reforma para continuar a fazer aquilo que mais gosta, o contacto com as pessoas. Em setembro, quando começou a sentir o peso dos seus quase 70 anos, o carteiro mais antigo dos CTT colocou ponto final no percurso profissional. No dia em que recebeu a visita da equipa de reportagem da nossa Revista, José Venâncio voltou a vestir, com gosto, a camisola dos CTT

Já tinha 39 anos quando, em janeiro de 1990, José Venâncio entrou para os CTT, deixando para trás duas décadas de serralheiro. «Foi uma situação que surgiu na altura», depois de conversas com «umas moças da minha aldeia, Brogueira», que trabalhavam na Estação de Correios de Torres Novas. Como na época não havia limite de idade para novas admissões, e «porque gostava do contacto com as pessoas, ainda hoje gosto», lá se inscreveu. «Ao longo destes anos, por onde tenho passado durante o serviço de carteiro, tenho

deixado muitos amigos».

No verão passado, o carteiro mais antigo de Portugal no ativo, começou a sentir no corpo o peso dos seus 69 anos. «Já me custavam a passar os invernos». Antes que chegasse o mau tempo, em setembro, entrou para a pré-reforma, iniciando um giro diferente do que percorreu nas últimas três décadas. Logo que entrou para o CARC do CDP de Torres Novas, estreou-se nos giros rurais, deslocando-se de motorizada, por várias localidades. Até aos últimos três anos, quando passou para os urbanos e as recolhas nos clientes, em viatura, no Centro de Logística e Distribuição (CLD) de Torres Novas, em Riachos. Na altura em que a empresa era presidida por José Alarcão Troni (1993/95) «ainda estive para ir para os serviços centrais, em Lisboa, para o gabinete de engenharia onde faziam os estudos para as estações. Não fui por questões familiares». É que José Venâncio quase completou o curso de Engenharia Civil, tendo feito um percurso de cinco anos por correspondência (nos anos 70 e 80 do século passado, o ensino à distância, através de correspondência, era usual no nosso país, sendo os Correios o intermediário entre as instituições de ensino e os alunos). Já com a tropa feita,

aos 28 anos, estranhou que o pai lhe tivesse pedido o Bilhete de Identidade. Mais tarde, quando o chamaram para frequentar o curso na capital, na cidade universitária, é que descobriu o motivo. «Sem eu saber, o meu pai tinha ido a Lisboa inscrever-me. Meti uma licença sem vencimento e fui. Mas andei lá apenas 15 dias, pois não me sentia bem no meio daquela rapaziada nova. Depois fiz todo o percurso a estudar por mim, em casa. Era o que eu gostava. A asneira que fiz foi não ir fazer os exames finais e receber o canudo».

No entanto, garante não estar arrependido de ter continuado na profissão de carteiro. «Acho que foi um percurso bom. Aprendi muito, a conviver com as pessoas aqui dentro e na rua, sempre a respeitá-las, agradecia sempre, tratava-as com delicadeza e, talvez seja por isso, tenho uma ótima relação com as pessoas do meu giro. Não foi por acaso que há dias, duas ou três me disseram: “Carteiros como o senhor não passam mais por aqui”. Acho que procedi sempre bem com elas».

De lá para cá

Ao longo destas três décadas assistiu a muitas mudanças, algumas que ele próprio quis antecipar, mas que lhe trouxeram dissabores. Ao sugerir às



NÃO FOI POR ACASO QUE HÁ DIAS, DUAS OU TRÊS PESSOAS ME DISSERAM: "CARTEIROS COMO O SENHOR NÃO PASSAM MAIS POR AQUI". ACHO QUE PROCEDI SEMPRE BEM COM ELAS»



chefias algumas alterações no serviço, relembra uma resposta que o chocou: «está cá para trabalhar, não para pensar». Afinal, «aquilo que queria sugerir foi posto em prática quando veio o projeto META e tinha a ver com a divisão ao giro». Naquele tempo levava a mala cheia de correspondência fina, «tinha de reabastecer, pois nunca conseguia levar tudo duma vez». Um dia, um erro na entrega de uma carta em Leiteiros ficou-lhe na memória, numa altura em que a maioria das cartas vinha só com a indicação da rua e o nome do destinatário, sem número de porta. Duas vizinhas não falavam uma com a outra. Quando entregou a uma delas a carta que era para a outra, «essa senhora chamou-me tudo e mais alguma coisa. Foi uma carga de trabalhos». Admite que os remetentes de hoje são muito diferentes dos de antigamente: «Quem envia correio são as telecomunicações, os bancos. Agora é só faturas e correio mais volumoso. Já não há as cartas de amor...». Não raro, as pessoas idosas pediam-lhe para lhes ler as cartas dos familiares e levar o dinheiro das reformas, quando era permitido o pagamento ao domicílio. São outras das recordações que guarda. Adaptou-se bem às mudanças tecnológicas introduzidas na distribuição.

Um trabalhador exemplar

Pedro Silva, Gestor do CLD de Torres Novas, foi a última chefia de José Venâncio. Antes, trabalhou com ele durante 10 anos, ambos como carteiros, e depois como seu supervisor durante cinco anos, no então CDP de Torres Novas. «Durante esse tempo, não tenho nada a dizer, era um trabalhador exemplar, cumpria com os seus deveres». Após um interregno de cinco anos, no Entroncamento, voltou há dois a Torres Novas para chefiar o CLD e reencontrar José Venâncio. «E só tenho a dizer bem. Um trabalhador que, no tempo que me recordo, nunca meteu uma baixa médica, um exemplo que outros deveriam seguir. Todos gostamos dele, pois dá bons conselhos, conhece imensa gente e temos muita pena que o Venâncio vá embora. Temos já um convívio agendado para este mês, para nos despedirmos dele e dar-lhe uma lembrança, em reconhecimento do tempo todo que esteve junto de nós».

Foi o caso do PDA, «que veio facilitar muito o nosso trabalho, principalmente nos registos. Gostava muito de andar com ele».

Atualmente, lamenta que muitos dos carteiros estejam em contratos a termo, pois esta situação pode levar os mais jovens a encarar a profissão como algo passageiro e «não um trabalho em que devem investir». Pelo que gosta de aconselhar os colegas nessas situações «a trabalhar bem, porque a informação da chefia é fundamental para o ingresso no quadro». E deixa outro conselho: «Não criem mau ambiente por fora. Digo muitas vezes que temos de saber engolir sapos vivos. Saber ouvir os

outros e, às vezes, não dizer nada. Há um ditado, que aprendi com um alentejano, que diz: o calado vence tudo!» Agora, que tem «todo o tempo do mundo» ocupa-se a cuidar das suas propriedades na aldeia natalícia, cultivando a terra e fazendo jardinagem, «mas tudo com calma». Gosta de ler, principalmente livros sobre política e jornais, para se manter atualizado, e de passear pelo país e estrangeiro. Tem ainda uma viagem para concretizar quando passar a pandemia: «Visitar novamente a capital moçambicana, Maputo e Nampula, onde passei quase o tempo todo de tropa».

ROSA SERÔDIO

CENTRO DE PRODUÇÃO DO PRIOR VELHO

UMA APOSTA NOS RECURSOS INTERNOS

OPERAÇÕES DE SOLUÇÕES EMPRESARIAIS (OSE) **Centro de Produção do Prior Velho (CP-PV)**



Integrado nas Operações de Soluções Empresariais (OSE), o Centro de Produção, localizado no Prior Velho, assegura e desenvolve a operação das Salas de Correio para um conjunto restrito de clientes empresariais dos CTT, no segmento da Banca e Seguros. Esta operação, que no passado era integralmente realizada com recurso a prestadores de serviços, tem vindo a ser gradualmente assegurada por colaboradores dos CTT.

Em dezembro de 2019, iniciámos este projeto, reunindo uma equipa de nove colaboradores. Hoje, são mais de 40 que aceitaram o desafio e se juntaram à equipa. E não queremos ficar por aqui. Nos próximos meses esperamos que mais colaboradores integrem este projeto aliciante, que desafia e valoriza as nossas Pessoas. Com Entrega Total.

Vamos conhecer esta atividade

Nas salas de tratamento de correio desenvolvem-se atividades relacionadas com tratamento de correio externo e de correio interno.

ESTA ATIVIDADE É ASSEGURADA PARA CLIENTES DO SETOR DA BANCA E SEGUROS E OBRIGA A CUMPRIR OS HORÁRIOS DE TRANSPORTE E TEMPOS DE OPERAÇÃO, COM ELEVADOS NÍVEIS DE SERVIÇO, CONTRATUALIZADOS COM ESTES CLIENTES.

Preparamos correio e outros objetos para expedição, envelopamos, digitalizamos os documentos, tratamos as devoluções, correio registado, encaminhamos, arquivamos a documentação e elaboramos relatórios para os clientes. É preciso, também, assegurar o report estatístico aos clientes internos e externos e operar com Sistemas Informáticos (Word, Excel, WinReg, GMP, EMS, Portal Banca, Aplicações de Clientes).

TRATA-SE DE UMA ATIVIDADE DIVERSA, COM ENORME VISIBILIDADE PARA O CLIENTE E QUE EXIGE O NOSSO COMPROMISSO E SENTIDO DE RESPONSABILIDADE. TRATAMOS DE DOCUMENTAÇÃO SENSÍVEL, MUITAS VEZES DOCUMENTOS ÚNICOS, PELO QUE UMA PEQUENA FALHA TEM UM GRANDE IMPACTO JUNTO DO CLIENTE. SÃO POUÇOS CLIENTES, MAS ESTRATÉGICOS PARA OS CTT.



Luís Caldas

Responsável pelas Salas de Correio Interno

O que se faz nas Salas de Correio do Prior Velho?

Esta atividade, até ao final do ano passado, era assegurada, exclusivamente, com recurso a prestadores de serviço, mas hoje é realizada por colaboradores CTT. Este serviço é prestado a clientes da área da Banca e Seguros, sendo que alguns deles estão connosco há 15 ou 20 anos.

Como está a decorrer o projeto?

Qual a calendarização das internalizações?

Toda esta intervenção tem corrido muito bem. O saldo é claramente positivo. Temos, neste momento, connosco 40 colaboradores. À medida que foram saindo os prestadores de serviços, fomos gradualmente internalizando. As pessoas foram bem recebidas, gostaram da mudança. Alguns destes colaboradores estavam há muito tempo no mesmo local de trabalho, portanto, sentem-se úteis nestas novas funções.

Ainda são necessários mais recursos para reforçar as equipas?

Durante 2020, o objetivo é procedermos à internalização de todas as atividades da Banca que são efetuadas no Prior Velho. Estamos a cumprir o calendário. Neste momento, falta-nos internalizar dois bancos e temos ainda a necessidade de recrutar mais 30 pessoas.

Todos os clientes que temos são estratégicos para os CTT. Não existem saldos, tudo o que surge é tratado no próprio dia. Muitas vezes são escrituras, documentos únicos que as próprias agências enviam para os serviços centrais, portanto, é sempre documentação extremamente importante. As pessoas que trabalham connosco têm de estar comprometidas, têm de ter responsabilidade e muita atenção ao pormenor, porque um erro causa grande impacto e estes são clientes extremamente importantes.



Rui Baji

Supervisor do Centro de Produção

Como foi o processo de acolhimento e integração das equipas? O que procuraram garantir?

O processo de integração, acolhimento e formação das equipas foi feito em meados de dezembro. Inicialmente, não foi um processo fácil, porque as pessoas não conheciam bem a operação.

Tivemos o Natal e o Ano Novo pelo meio, mas conseguimos, com o processo a decorrer dentro da normalidade.

No início do ano, conseguimos internalizar duas áreas, um banco e uma seguradora, com uma taxa de sucesso muito elevada, porque as pessoas empenharam-se e entregaram-se ao projeto. Eu, e o Luís também, demos um apoio muito grande. Estivemos sempre presentes. Depois, com o decorrer das internalizações, chegaram mais pessoas, que já tinham ouvido falar deste processo.

Acho que esta iniciativa está a ser um sucesso, as coisas estão a correr muito bem. Alegra-me bastante saber que os clientes estão satisfeitos com o nosso trabalho e isso é fruto, também, das pessoas que vieram e que estão comprometidas com o projeto.



Célia Duarte

Colaboradora da Sala de Correio Interno

Que qualidades são importantes para trabalhar aqui?

É muito importante chegarmos ao final do dia e sentirmos que fizemos tudo e ultrapassámos aquele problema que surgiu e conseguimos dar a volta.

Nós temos horários para cumprir e não podemos deixar nada para o dia seguinte. O trabalho chega e temos de ser muito cuidadosos, responsáveis e ter muita atenção ao que estamos a fazer, porque se não estivermos atentos, podemos errar e este é um trabalho em que a pessoa tem de estar focada. Todos os dias é um desafio novo e todos os dias agarramos esse desafio.





Sandra Chapado

Colaboradora da Sala de Correio Interno

Considera que esta mudança está a ser positiva no seu percurso profissional?

Sim. Gosto bastante de desafios e aqui todos os dias temos um ou outro desafio que surge e, naquele momento, é agradável ver que conseguimos resolvê-lo. Estou muito satisfeita por ter vindo. Foi uma opção bem tomada, no momento certo, e espero que consiga trazer mais gente para a nossa área porque, realmente, é uma área bastante desafiante.



Carlos Adão

Colaborador da Sala de Correio Interno

Quais são os desafios diários que encontra?

Os desafios que encontro aqui é responder às exigências do cliente, cumprir sempre o que ele deseja e ter o máximo rigor a desempenhar as tarefas, para que não existam erros. Estamos num departamento em que o erro tem de ser zero. É preciso responsabilidade e exigência. No entanto, temos todas as condições para desempenhar a nossa função de acordo com o que é exigido.



Paulo Duarte

Colaborador da Sala de Correio Interno

Considera que esta mudança está a ser positiva no seu percurso profissional?

Todas as mudanças são positivas. Aliás, sou a favor das mudanças. Todos nós deveríamos efetuar algum trajeto diferente daquele que é habitual. Já passei pela distribuição, já estive no atendimento itinerante, já tive funções de responsabilidade, tratamento, digitalização, mailmanager, e este é mais um desafio, mais uma etapa no nosso dia a dia como colaboradores desta grande empresa. Todos os locais de trabalho são diferentes, a adaptação continua a ser a mesma. O trabalho é algo que já está nos nossos genes, o correio é uma coisa diária, não é nada do outro mundo.



José Maria

Colaborador da Sala de Correio Interno

Que palavras gostaria de deixar a futuros colegas de equipa?

Que nunca tenham medo de aceitar novos desafios. É uma nova aprendizagem.

JULIETA CAINÇO

É a segunda convidada de À conversa com
A Diretora de Auditoria e Qualidade é um rosto familiar
de muitos de nós, que agora revela um pouco mais de si



Nos anos 70, a jovem recém-licenciada em Gestão e Organização de Empresas, Julieta Cainço, sonhava ingressar na Força Aérea e pilotar aviões de combate. Mas, em vez disso, veio implementar o primeiro Gabinete de Auditoria Interna dos Correios e, de cá, não mais saiu.

Hoje, sente-se uma mulher realizada, tanto a nível profissional como pessoal.

Como chegou aos CTT?

Eu cheguei aos CTT através de um concurso publicado num jornal. Nos idos anos 70, não havia internet nem redes sociais, pelo que os concursos, relativos quer a empresas da esfera estatal quer a empresas privadas, eram publicados nos jornais. Concorri e fui selecionada, fiz as provas técnicas e a entrevista com o diretor do serviço, o qual, mais tarde, veio a ser administrador dos Correios e Telecomunicações. Por esta via, ingressei no Gabinete de Auditoria Interna em 1978, onde fui integrar a primeira equipa de Auditores, função em que os CTT foram um dos pioneiros. Refira-se, a este propósito, que a associação dos profissionais da função, Instituto Português de Auditoria Interna, nasce apenas em 1992.

Nos anos 80, década de inovação e



« GOSTO DE SER DESAFIADA E ACHO QUE A MINHA MARCA PESSOAL, ENQUANTO PROFISSIONAL, É CONSEGUIR “TORNAR SIMPLES COISAS COMPLEXAS” .»

grande evolução no setor do correio, transitei para a então Direção Geral de Correios, onde permaneci vários anos e participei em projetos inovadores, designadamente, o lançamento do serviço Express Mail. Após uma breve passagem por um órgão ligado ao Conselho de Administração e já na fase de separação entre Correios e Telecomunicações, integro, em 1993, a então direção de Auditoria de Correios. E cá estou, ao fim de 42 anos que passaram muito rápido. Se me pedir para datar a minha entrada nos CTT, a resposta será: «foi ontem».

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

Teria feito algo que me empolgava, que era pilotar aviões de combate, mas não eram permitidas mulheres nas Forças Armadas, pelo que, na época, ingressar na Força Aérea era inviável.

O que a apaixonava?

Viajar. Gosto muito de viajar, tanto no país como no estrangeiro. Lá fora, a minha última viagem foi à Áustria, em fevereiro deste ano. Uma viagem de sonho, que tem vindo a ser adiada, é percorrer a Argentina. Conheço Buenos Aires, mas pretendo

viajar de comboio, de norte até sul, aproveitando nesta deslocação para visitar também o Chile. Esta viagem requer tempo e grande programação, pelo que está projetada para a minha próxima etapa de vida.

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

Além das viagens, eu e o meu marido fazemos exercício físico e já há alguns anos praticamos dança desportiva, na modalidade standard (Viennese and Slow Valse, Foxtrot, Quickstep and Tango). Somos atletas federados, participamos em competições e obtivemos alguns prémios, mas a nossa principal motivação é mantermo-nos fisicamente ativos, ter objetivos e algo que nos preencha em termos lúdicos.

Que sonho ou objetivo tem ainda por concretizar?

Tenho tido uma vida profissional preenchida, com sucessos e insucessos, mas sobretudo, sinto que atingi objetivos e cumpro com o esperado, num balanço totalmente positivo. Em termos pessoais, numa próxima etapa de vida, pretendo alargar os meus conhecimentos em línguas



Em visita ao Luxemburgo, em 2019



E em Bilbao, também em 2019

além do francês e inglês, talvez aprender alemão e italiano. Ter mais disponibilidade para usufruir de eventos culturais e mais tempo para dedicar às minhas duas netas, designadamente, para viajar com elas.

Que marca gostaria de deixar nos CTT?

Gosto de ser desafiada e acho que a minha marca pessoal, enquanto profissional, é conseguir “tornar simples coisas complexas”. Dá-me motivação descomplicar problemas e encontrar soluções alternativas. Gostaria de ser lembrada como uma pessoa bem humorada, otimista, que gosta de comunicar e sabe ouvir. Em suma, gosto de lidar com pessoas e de ter a confiança e fazer crescer a equipa que lidero.

LUCÍLIA PRATES



JOÃO ALMEIDA A **PEDALAR** PARA A HISTÓRIA



João Almeida é o ciclista português que encantou no Giro d'Italia e dormiu com a camisola rosa. Natural das Caldas da Rainha, o homem do momento na modalidade, pedala para escrever bonitas histórias no livro do ciclismo português

Habitado aos títulos desde cedo, João Almeida, de 22 anos, foi campeão de Portugal em estrada e de contrarrelógio na categoria de cadetes, em 2014. Dois anos volvidos, novas conquistas para este jovem, como o campeonato nacional de estrada e de contrarrelógio de juniores, juntando a isto um primeiro sinal de destaque no estrangeiro, com um 3º lugar na Volta ao Besaya.

Em 2017, o ciclista português pedala fortemente em provas estrangeiras, com excelentes classificações no Tour du Mersin, Toscana-Terre de Cyclisme e Volta a Ancara. Na Volta à Ucrânia atinge o nono lugar, vencendo a última etapa e sendo considerado o melhor jovem da prova.

No ano seguinte, é contratado pela



Hagens Berman-Axeon. Devolve a confiança à equipa com a conquista do Liège-Bastogne-Liège Esperanças, para ciclistas com menos de 23 anos. A regularidade de João Almeida torna-se impressionante no decorrer das provas de Esperanças, com destaque para as honrosas classificações na Ronde

D'Isard, Giro d'Italia Esperanças e Tour de l'Avenir. 2019 rima com títulos para o ciclista nacional, com a conquista do campeonato de Portugal em estrada e de contrarrelógio na categoria de Esperanças.

Este ano, assina pela UCI World Team Deceuninck-Quick-Step. Começa bem o ano, com o terceiro lugar na Volta a Burgos e classificações bastante boas nas provas seguintes do calendário. Foi na Volta a Itália que

escreveu uma linda história do nosso ciclismo, com a camisola rosa a estar na sua posse quase desde o início da prova, que terminou num fantástico quarto lugar, a melhor classificação de sempre de um português no Giro.

Parabéns João Almeida por mais este sucesso além-fronteiras.

LIVRO

500 Anos do Correio em Portugal

500
ANOS



PVP: 40,00€

Da autoria de Fernando Moura, surge com o propósito de comemorar os 500 anos de história do Correio em Portugal revelando a forma como os serviços postais responderam às mais diversas solicitações que a sociedade colocava em cada momento histórico.

Edição numerada e autenticada, com uma tiragem limitada a 4500 exemplares, contém 22 selos e 4 blocos das emissões 500 Anos do Correio em Portugal (2016-2020), com o valor facial de 23,08€.

ctt.pt

Linha CTT 210471616
Dias úteis das 8h30 às 19h30

a nossa entrega é total



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Fielatelia



SOUCTT

TAGUS CRUISES

Prepare-se para ser surpreendido ao ver Lisboa com outros olhos. Em família, em equipa ou na sua próxima festa de aniversário



A Tagus Cruises aderiu ao Sou CTT e tem condições especiais para ver Lisboa a partir de um ponto de vista único, a bordo de um veleiro.

A empresa opera durante todo o ano, está localizada na Doca do Bom Sucesso e oferece vários tipos de passeios, em privado, ou em grupo, com diferentes horários. Pegue no casaco, leve calçado confortável e não se esqueça da máquina fotográfica.

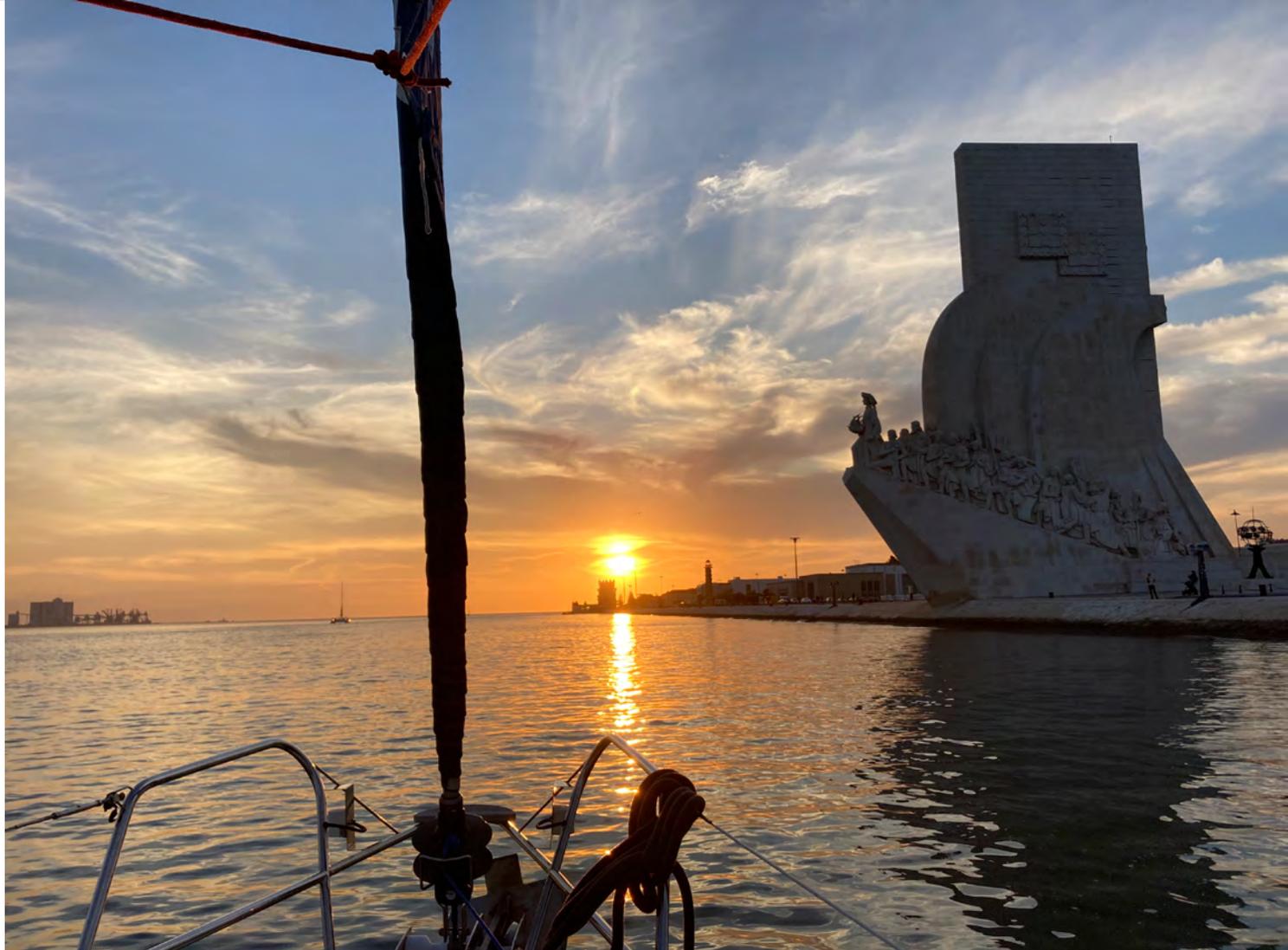
Passeios regulares

Os passeios à vela regulares e vocacionados para casais, famílias ou pequenos grupos proporcionam uma perspetiva privilegiada sobre os principais pontos turísticos de Lisboa. E, consoante o horário escolhido, a rota garante uma experiência inesquecível. Às 11h00, existe um passeio com uma hora de duração, que vai desde Belém ao Cristo Rei, permitindo apreciar a cidade que inicia um novo dia, saboreando o ar

fresco da manhã.

O passeio que começa às 15h00 tem a duração de duas horas, permite avistar até Alfama e proporciona as melhores, pelo menos as mais incomuns, fotografias do Terreiro do Paço e de toda a zona ribeirinha, mas de um ponto de vista pouco habitual para a maioria das pessoas.

Com a mesma rota e a promessa de um magnífico pôr do sol, a visita do final de tarde começa duas horas antes do



anoitecer, ou melhor, dos primeiros tons alaranjados aparecerem no céu. No verão, este circuito tem início por volta das 19h00 e, no inverno, pelas 17h00. Por isso, não perca a oportunidade de usufruir desta parceria. Os colaboradores dos CTT beneficiam de um desconto de 10% nos passeios regulares. Para mais informações consulte o site taguscruises.com e na as informações sobre a parceria em intranet.ctt.pt.

Passeios privados

Por outro lado, os passeios privados têm três modalidades: passeios com destino à praia para mergulhos e banhos de sol, eventos e festas, tais como despedidas de solteiro/a ou festas de aniversário e passeios no rio Tejo. Consoante o número de pessoas e tempo pretendido, há uma vasta frota à disposição dos clientes. Há também a possibilidade de realizar eventos de teambuilding, em que

todos os participantes podem fazer parte da atividade de vela, num veleiro de 10 a 12 metros.

A empresa tem ainda a Escola de Navegação, que dá formação para a Carta de Patrão Local, Carta de Marinheiro e aulas de vela.

Consulte toda a informação em taguscruises.com ou na intranet.ctt.pt.

UISEU

A TERRA DE VIRIATO



Catedral de Viseu

Viseu é uma das principais cidades do centro de Portugal. Localizada na Beira Alta, tem sido eleita, consecutivamente, como um dos locais com melhor qualidade de vida, tanto no nosso país como na Europa

As origens de Viseu remontam à pré-história. No período romano, cotou-se como um dos principais centros da Península Ibérica, situando-se no ponto nevrálgico de um entroncamento bastante movimentado de estradas romanas. Podemos dizer, referindo-nos ao tempo dos romanos, que a figura de Viriato é indissociável de Viseu, dado que as fontes históricas colocam esta cidade como o local de nascimento do herói lusitano. No tempo dos visigodos, Viseu é elevada a sede de diocese. A sua relevância continuou a ser notada ao longo dos séculos, sobretudo na época do Condado Portucalense, com os condes D. Henrique e D. Teresa a residirem nesta zona durante largas

temporadas.

Viseu é hoje uma cidade agradável e cosmopolita, com uma grande qualidade de vida. Qualquer passeio pela cidade terá de se iniciar na famosa Praça da República, núcleo viseense desde o século XIX. É aqui que se situa o edifício da Câmara Municipal e um bonito painel de azulejos, datado de 1930, da autoria de Joaquim Lopes, que representa o mundo rural. Ao lado desta praça, podemos encontrar o chamado Jardim das Mães, um espaço maravilhoso e refrescante no centro da cidade, com diversas tonalidades de verde e vegetação única. Neste jardim existe a escultura "O melhor sono da nossa vida", que o autor, José de Oliveira Ferreira, dedica à sua mãe.

Traços da história viseense

Num dos pontos mais altos da cidade, podemos admirar a linda catedral. Este imponente edifício, do século XII, fazia parte de um todo constituído por um castelo e um paço condal, sofrendo diversas alterações ao longo dos anos. No interior, observamos o primeiro claustro renascentista de Portugal, uma fantástica abóbada de nós e o relicário de São Teotónio. Visita-se, também, dentro da catedral, um museu dedicado ao Tesouro da Sé e o Passeio dos Cónegos, que possui uma das melhores vistas da cidade.

Junto à catedral, encontra-se um dos mais importantes espaços museológicos de Viseu: o Museu Grão Vasco, fundado no início do século XX. No seu acervo podemos admirar verdadeiras obras-primas da pintura renascentista portuguesa, das quais são exemplo o retábulo da catedral de Santa Maria de Viseu e a pintura de São Pedro, da autoria de Grão Vasco. Vemos, também, um vasto conjunto de peças de arte e pintura, classificadas como Tesouro Nacional. Como principal marco da época romana em Viseu, aconselha-se um passeio pela Rua Formosa, artéria movimentada desta cidade, onde estão os vestígios da magnífica muralha datada do ano 360. Debaixo de um vidro panorâmico, vemos pedaços da referida muralha que rodeava a povoação. Edificada para resistir aos constantes ataques visigóticos, contava com quatro portas, tinha quatro metros de largura, nove de



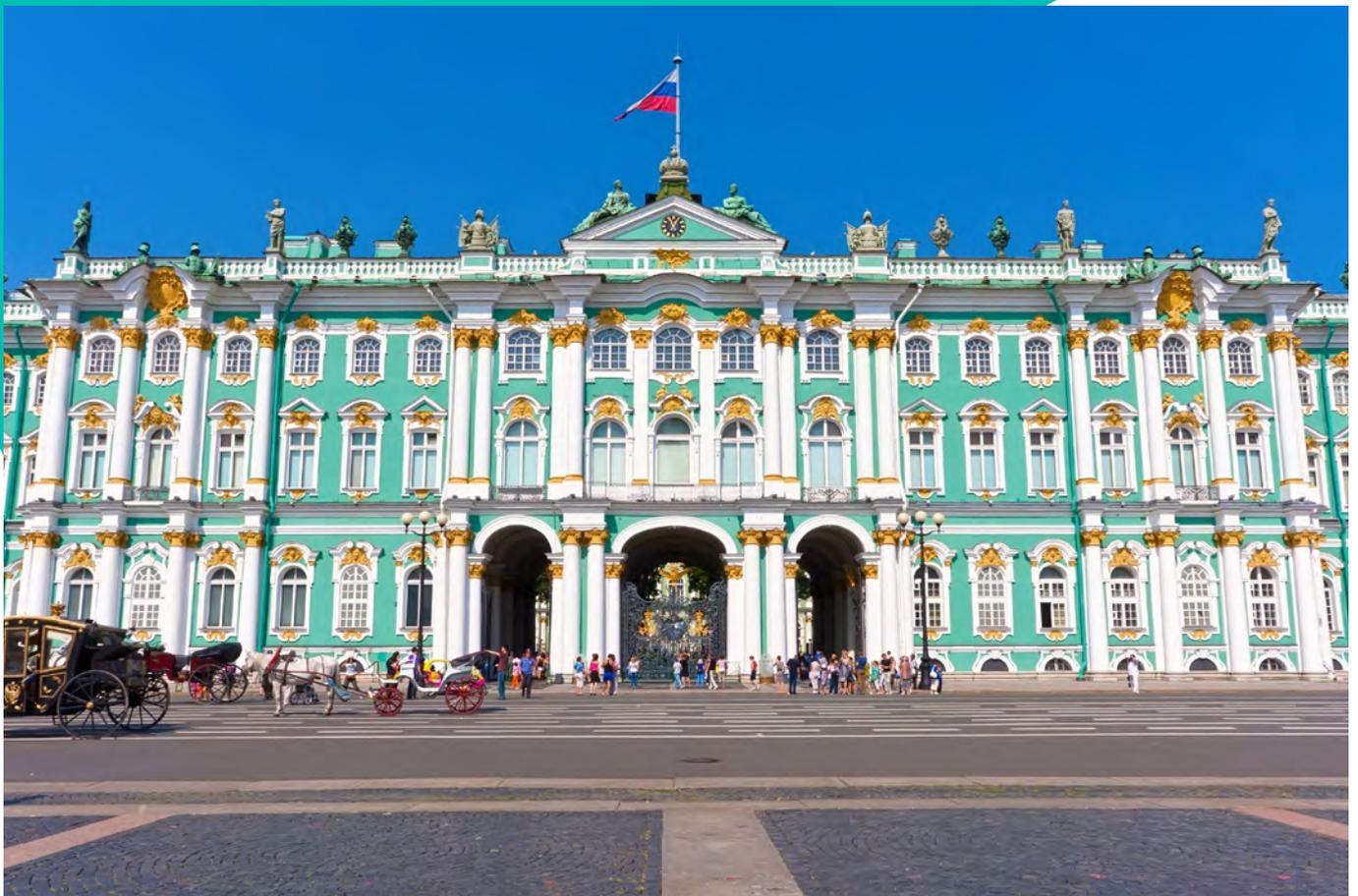
altura e vários torreões semicirculares. De referir, ainda, mais um marco histórico, a Porta do Soar. Datada do século XV, destacava-se como uma das principais entradas no centro medieval da cidade. À volta da porta, encontram-se restos da forte muralha Afonsina, terminada no reino de D. Afonso V e cuja

construção demorou 70 anos. Visite Viseu, no centro do nosso país, Destino de Gastronomia em 2019 e uma cidade maravilhosa para um passeio de grande interesse histórico e arquitetónico.

Fotos: Município de Viseu



NOVAS *SUGESTÕES* DE LAZER. A CULTURA A PARTIR DE SUA CASA



Está a chegar o tempo frio e nada como continuar a sua jornada cultural sem ter que sair de casa. E pode viajar à volta do mundo, tendo apenas uma ligação à internet

Se tem curiosidade em visitar o museu Hermitage, em São Petersburgo, um dos maiores museus de arte do mundo, com uma vasta coleção de peças de praticamente todas as épocas, estilos e culturas da história russa, europeia, oriental e do norte da África, não é necessário comprar uma viagem até à Rússia. Basta aceder à página online deste famoso museu e deleitar-se com uma visita completa a todas as obras de arte disponíveis. Em: <https://www.hermitagemuseum.org/>



Num destino um pouco mais próximo, realçamos o Museu do Vaticano que mantém uma visita virtual completa, também na sua página na internet. É um dos maiores museus de arte do mundo, com uma vasta coleção de peças de praticamente todas as épocas, estilos e culturas da história russa, europeia, oriental e do norte da África. Poderá admirar a Capela Sistina, situada no Palácio Apostólico, residência oficial do Papa na

Cidade-Estado do Vaticano. É famosa pela sua arquitetura, inspirada no Templo de Salomão do Antigo Testamento e a sua decoração a frescos, pintada pelos maiores artistas da Renascença, incluindo Michelangelo, Rafael, Perugino e Sandro Botticelli. Terá ainda a oportunidade de ver as Salas de Rafael ou o Museu Pio-Clementino, no conforto do seu sofá. Em: <http://www.museivaticani.va/>

Se pretende observar a arte em território nacional ou insular, a Direção Regional de Cultura dos Açores - <http://www.culturacores.azores.gov.pt> - dispõe de uma página que promove visitas virtuais a variados Museus da Região Autónoma dos Açores, entre os quais o famoso Museu dos Baleeiros no Pico, especializado na baleação artesanal, estacional e costeira, em <http://www.museu-pico.azores.gov.pt>. Vá para fora cá dentro.



No âmbito musical, poderá continuar a assistir a concertos online. Uma ida à página da já famosa "Live @ Casinha" - <https://liveacasinha.pt/> - irá proporcionar, com certeza, os melhores momentos musicais para si e a sua família.

Estar em casa não é sinónimo de estar afastado da cultura. Siga as nossas sugestões e continue a visitar, confortavelmente, as grandes obras da humanidade e, claro, a matar as saudades dos concertos de música.



PERTURBAÇÕES MENTAIS: QUANDO PEDIR AJUDA

Os problemas de saúde mental devem ser encarados de forma idêntica às doenças físicas. No entanto, as perturbações mentais são ainda alvo de estigma. Saiba quando e a quem pedir ajuda, em caso de perturbação mental



Mais de um quinto dos portugueses (22,9%) sofre de uma perturbação mental. Portugal é, aliás, o segundo país da Europa com a mais elevada prevalência de perturbações psiquiátricas que resultam em alterações de pensamento, emoções e comportamento, sendo apenas ultrapassado pela Irlanda do Norte (23,1%), segundo o Estudo Epidemiológico Nacional de Saúde Mental de 2013.

Perturbações mentais

As perturbações mentais são condições de saúde que envolvem, de forma isolada ou combinada, alterações do pensamento, da emoção e do comportamento. Traduzem-se em sintomas variados, que quando adquirem intensidade severa ou

persistente e surgem aliados ao sofrimento e/ou disfunção nas atividades sociais, de trabalho e/ou familiares, podem ser diagnosticados como uma perturbação mental. Com base na intensidade, assume a categoria de leve ou de mais grave.

As perturbações mentais mais leves têm uma interferência menor no quotidiano do doente e manifestam-se sob a forma de depressões, como, por exemplo, perturbações depressivas persistentes (distímia), e perturbações de ansiedade, como, por exemplo, as fobias.

Por seu lado, as perturbações mentais mais graves, isto é, as que alteram significativamente a vida do doente, podem chegar a obrigar a cuidados hospitalares. São exemplos destas perturbações, a depressão major, a perturbação bipolar e a esquizofrenia.

A importância da socialização

É um facto que as relações sociais, em termos de quantidade e qualidade, afetam a saúde mental, o comportamento saudável, a saúde física e o risco de mortalidade. Manter relacionamentos próximos e positivos pode dar a cada pessoa um propósito e um sentimento de pertença. Essas relações de qualidade ajudam a viver vidas mais longas e felizes, reduzindo a probabilidade de desenvolver problemas de saúde mental.

A solidão e o isolamento, por seu lado, têm consequências graves na saúde mental. A falta de bons relacionamentos e os sentimentos de solidão estão associados, a longo prazo, a uma menor satisfação com a vida e a maiores taxas de mortalidade.

A socialização pode, por isso, ter



QUANDO O GRAU OU A DURAÇÃO DO SOFRIMENTO EMOCIONAL SÃO SENTIDOS COMO EXCESSIVOS, É IMPORTANTE RECORRER A UM PROFISSIONAL DE SAÚDE, DE PREFERÊNCIA COM COMPETÊNCIA PSICOTERAPÊUTICA

efeitos sobre a saúde em geral através da melhoria da saúde mental, uma vez que reduz o impacto do stress e promove o sentido de pertença. É, por isso, fundamental na prevenção e no tratamento de perturbações mentais.

Quando pedir ajuda

Ao longo da vida, as pessoas são inevitavelmente afetadas por situações emocionais relevantes e muitas vezes é o corpo quem dá o sinal. Nem sempre é fácil interpretar estes avisos. São poucas as pessoas que têm consciência de que a causa dos seus sintomas pode ser emocional.

Um transtorno emocional pode manifestar-se através de vários sintomas, nomeadamente, físicos, como diarreia, transpiração, cansaço e problemas de pele. Há comportamentos

e sintomas que interferem no quotidiano e também podem revelar perturbações mentais: sensação de não pertencer a nenhum lugar (não se sentir integrado na sociedade), desinteresse pelas coisas que se gostava de fazer, dificuldades de relacionamento, traumas, tristeza, angústia, medo, dúvida.

Quando o grau ou a duração do sofrimento emocional são sentidos como excessivos, é importante recorrer a um profissional de saúde, de preferência com competência psicoterapêutica.

É possível encontrar ajuda junto do Serviço Nacional de Saúde – através dos Centros de Saúde ou das Unidades de

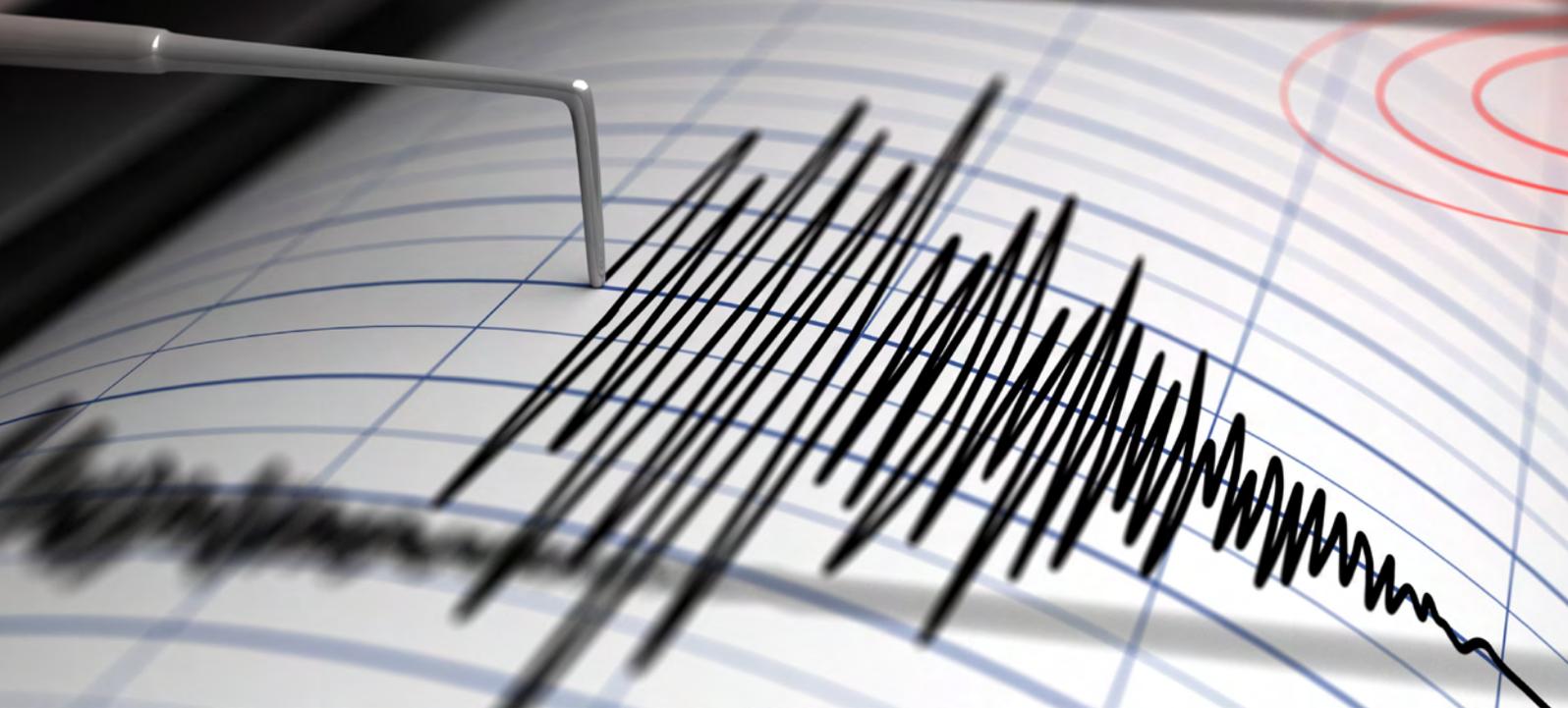
Saúde Familiar – ou da linha Saúde 24 (808 24 24 24). Também se pode optar por consultar diretamente um Psicólogo ou um Psiquiatra.

Existem ainda associações que estão disponíveis para prestar apoio por via telefónica, inclusive de forma anónima:

- SOS Voz Amiga - 213 544 545 ou 912 802 669
- Vozes Amigas de Esperança de Portugal - 222 030 707
- Telefone da Amizade - 228 323 535
- Voz de Apoio - 225 506 070

MÉDIAS

A TERRA TREME



No dia 5 de novembro foi efetuado um exercício nacional, promovido pela Proteção Civil, de sensibilização das populações para o risco de sismo e medidas a adotar

O ano passado, participámos no exercício, através de uma ação simples realizada no edifício CTT. Este ano, dada a situação que estamos a viver, não é possível realizar simulacros, mas deixamos aqui algumas informações que deverá ter sempre em conta, caso se depare com uma situação destas.

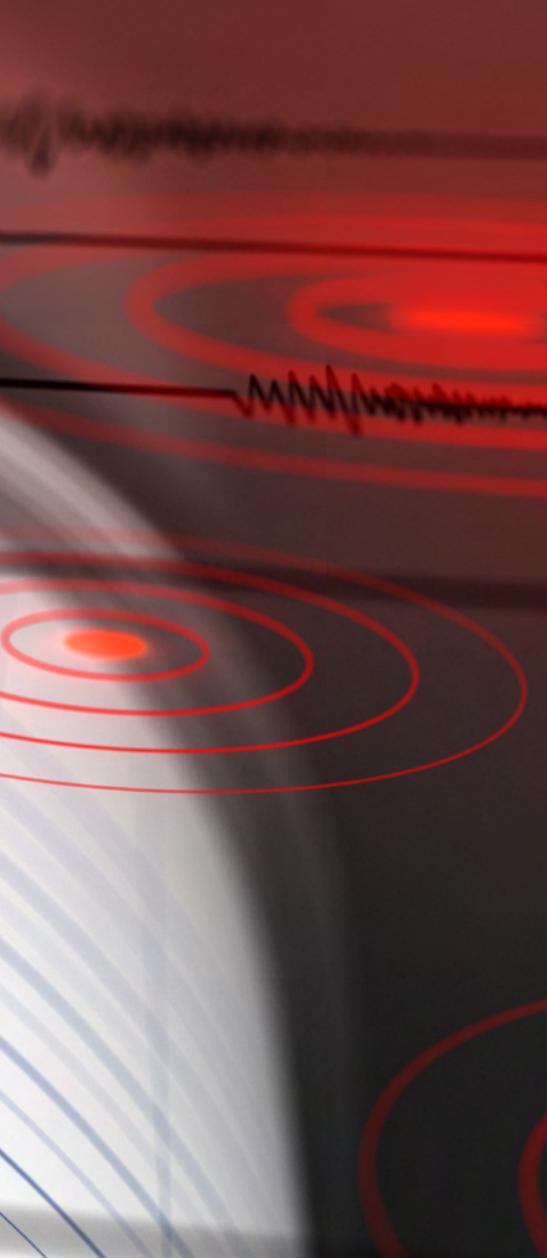
O QUE FAZER ANTES, DURANTE E DEPOIS

ANTES

- Informe-se sobre as causas e efeitos possíveis de um sismo na sua zona. Fale sobre o assunto de uma forma tranquila e serena com os seus familiares e amigos.
- Elabore um plano de emergência para a sua família.

- Certifique-se que todos sabem o que fazer no caso de ocorrer um sismo.
- Combine previamente um local de reunião, para o caso dos membros da família se separarem durante o sismo.
- Prepare a sua casa por forma a facilitar os movimentos, libertando os corredores e passagens, arrumando móveis e brinquedos.
- Organize o seu kit de emergência:
 - Reúna uma lanterna, um rádio portátil de dinâmo (sem pilhas), bem como um extintor e um estojo de primeiros socorros;
 - Armazene água em recipientes de plástico e alimentos secos, para dois ou três dias (atenção: verifique com periodicidade os prazos de validade). Inclua um abre-latas;
 - Tenha à mão, em local acessível, os

- números de telefone de serviços de emergência, a lista de contactos de familiares/amigos e cópia dos documentos importantes;
- Leve consigo a medicação habitual e produtos de higiene pessoal (incluir papel higiénico, toalhas húmidas e sacos de plástico para fins sanitários), inclua igualmente uma muda de roupa (não esquecer um boné e impermeável);
- Inclua ainda: dinheiro, um apito, uma máscara anti-pó, e o carregador de telemóvel com uma bateria extra (vulgo power-bank);
- Comida e água extra para o animal de estimação.
- Identifique os locais mais seguros, distribuindo os seus familiares por eles: vão de portas interiores, cantos de paredes-mestras, debaixo de



DURANTE

Se está dentro de casa ou de um edifício

- Se estiver num dos andares superiores de um edifício, não se precipite para as escadas.
- Nunca utilize elevadores.
- Abrigue-se no vão de uma porta interior, nos cantos das salas ou debaixo de uma mesa ou cama.
- Mantenha-se afastado de janelas e espelhos.
- Tenha cuidado com a queda de candeeiros, móveis ou outros objetos.
- Se está num local com grande concentração de pessoas, fique dentro do edifício, até o sismo cessar. Saia depois com calma, tendo em atenção as paredes, chaminés, fios elétricos, candeeiros e outros objetos que possam cair.
- Não se precipite para as saídas. As escadas e portas são pontos que facilmente se enchem de escombros e podem ficar obstruídos por pessoas que tentam deixar o edifício
- Nas fábricas, mantenha-se afastado de máquinas que possam tombar ou deslizar.

Se está na rua

- Dirija-se para um local aberto com calma e serenidade, longe do mar ou cursos de água.
- Não corra nem ande a vaguear pelas ruas.
- Mantenha-se afastado dos edifícios (sobretudo dos mais degradados,

altos ou isolados) dos postes de eletricidade e outros objetos que lhe possam cair em cima.

- Afasto-se de taludes, muros, chaminés e varandas que possam desabar.

Se está a conduzir

- Pare a viatura longe de edifícios, muros, taludes, postes e cabos de alta tensão e permaneça dentro dela.

DEPOIS

- Mantenha a calma e conte com a ocorrência de possíveis réplicas.
- Não se precipite para as escadas ou saídas. Nunca utilize elevadores.
- Não fume, nem acenda fósforos ou isqueiros. Pode haver fugas de gás.
- Corte a água e o gás e desligue a eletricidade.
- Utilize lanternas a pilhas.
- Ligue o rádio e cumpra as recomendações que forem difundidas.
- Limpe urgentemente os produtos inflamáveis que tenham sido derramados (álcool ou tintas, por exemplo).
- Evite passar por locais onde existam fios elétricos soltos.
- Não utilize o telefone, exceto em caso de extrema urgência (feridos graves, fugas de gás ou incêndios).
- Não circule pelas ruas para observar o que aconteceu. Liberte-as para as viaturas de socorro.

mesas e de camas.

- Mantenha uma distância de segurança em relação a objetos que possam cair ou estilhaçar.
- Conheça os locais mais perigosos: junto a janelas, espelhos, candeeiros, móveis e outros objetos, elevadores e saídas para a rua.
- Fixe as estantes, os vasos e floreiras às paredes da sua casa.
- Coloque os objetos pesados, ou de grande volume, no chão ou nas estantes mais baixas.
- Ensine todos os familiares como desligar a eletricidade e cortar a água e o gás.

Organize-se em 7 Passos

1. IDENTIFIQUE E CORRIJA OS RISCOS DA SUA CASA
2. ORGANIZE UM PLANO FAMILIAR DE EMERGÊNCIA
3. PREPARE UM KIT DE EMERGÊNCIA
4. IDENTIFIQUE E CORRIJA OS PONTOS FRACOS DO SEU EDIFÍCIO
5. EXECUTE OS 3 GESTOS QUE PROTEGEM



BAIXAR



PROTEGER

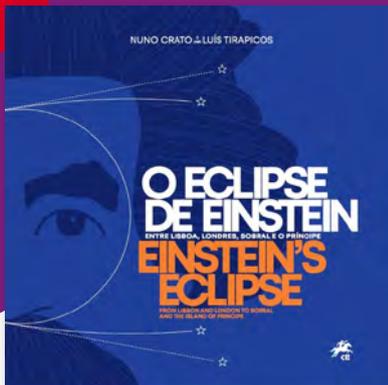


AGUARDAR

6. CUIDE DE SI, EM SEGUIDA AJUDE OS OUTROS
7. ESTEJA ATENTO ÀS INDICAÇÕES DAS AUTORIDADES

LOJA ONLINE CTT

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



Livro «O Eclipse de Einstein»

Preço: 38,00 €



Livro "500 Anos do Correio em Portugal"

Preço: 40,00 €



Pagela com Série e Bloco Justice League

Preço: 10,02 €



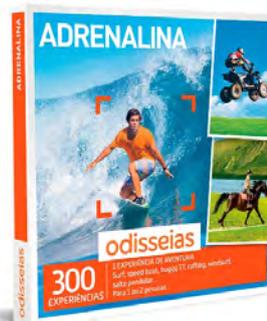
ChocoTelegram HOJE É O TEU DIA

Preço: 37,00€



Porta-chaves peluche Squishy - Cacto

Mr. Wonderful
Preço: 8,95 €



Adrenalina | 300 Experiências

Preço: 24,90 €



Pagela com Série 500 Anos do Correio em Portugal

Preço: 5,83 €



Bloco (BE) 500 Anos do Correio

Preço: 2,00 €



Sobrescrito 1º Dia c/ Série 500 Anos do Correio

Preço: 4,19 €



Bloco (BE) 500 Anos do Correio

Preço: 2,00 €



Sobrescrito Moeda 500 Anos do Correio em Portugal

Preço: 16,50 €



Sobrescrito 1ª Dia com Série 500 Anos do Correio

Preço: 3,76 €



Carteira Temática - 500 Anos do Correio 9,00

Preço: 5,83 €



Bloco (BE) 500 Anos do Correio - 2º grupo 1,40

Preço: 5,83 €

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.



Emanuel Soares, Ponta Delgada



Elsa Simões, Santa Comba Dão



Hugo Oliveira, Vila Nova Famalicão



António Viegas, Tondela



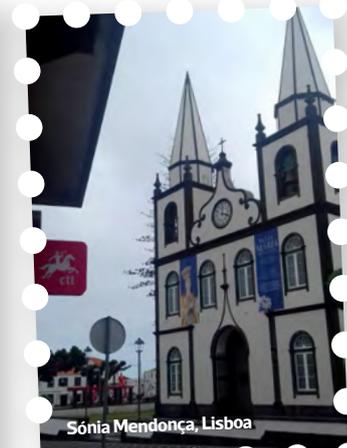
põe lá a carta e andor!!



António Viegas, Tondela



João Freire, Oliveira do Hospital



Sónia Mendonça, Lisboa



Rui Gomes, Corroios



Luís Domingos, Oliveira do Hospital

João Freire, Oliveira do Hospital



Sara Caseirito, Alenquer



José Neves, Guarda



António Viegas, Tondela

Google Earth



Elsa Simões, Santa Comba Dão



Carlos Lourinho, Portimão

Ricardo Gil Carvalho, Odivelas



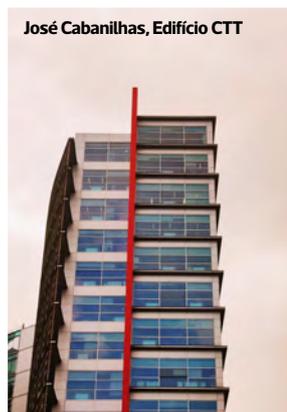
Elsa Simões, Santa Comba Dão



João Oliveira, Devesas



Elsa Simões, Santa Comba Dão



José Cabanilhas, Edifício CTT



Nelson Silva, Horta



Emanuel Soares, Ponta Delgada



Orlando Rosa, Corvo



António Viegas, Tondela



Manuel Lomar, Barcelos



José Venâncio, Torres Novas



António Viegas, Tondela

PASSATEMPOS

CRUZADAS

HORIZONTAIS: 1 - Keep me Posted assinala Dia Mundial da População que é celebrado anualmente, desde 1989 com o objetivo de alertar para as (...) do planeamento e desenvolvimento populacional. 2 - Red. de maior; está na posse ou em poder de. 3 - Designa surpresa, admiração, chamamento (interj.); título honorífico aplicado aos mestres da lei judeus. 4 - Aqueles; a iniciativa "Entregas Verdes" reforça a nossa parceria com a Nespresso e teve início em (...), na cidade de Lisboa. 5 - Sufixo de agente ou profissão; trabalhador da Índia ou da China. 6 - Centenário de Amália Rodrigues - o Panteão Nacional acolheu a cerimónia do lançamento da emissão filatélica dedicada aos 100 anos do nascimento da Diva do (...); arco. 7 - Artigo (abrev.); elemento de formação de palavras que exprime a ideia de azedo, vinagre. 8 - Disco digital de alta capacidade compatível com os discos compactos. 9 - Embate; partícula afirmativa do dialeto provençal. 10 - O fluido que respiramos; revestido de laca. 11 - Avenida (abrev.); mais uma dupla de heróis para a filatelia - o Super-Homem e a Mulher-Maravilha já estão apresentados em (...). 12 - Despedida; mula. 13 - Casquinho curto de senhora.

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

VERTICAIS: 1 - Equivale a o qual e suas flexões (pron. rel.); o Banco CTT surgiu no mercado há pouco mais de 4 anos com uma (...) de produtos financeiros simples, inovadora e atrativa para as diferentes etapas da vida e do dia a dia da população portuguesa; Antes de Cristo (abrev.). 2 - Tempo; capela, ermida. 3 - Indica lugar, tempo, modo, causa, fim e outras relações (prep.); contr. da prep. de com o art. def. a; observar. 4 - Red. de senhor; António Pinto inaugura a nova rubrica "À conversa com..." - o mote foi o lançamento do seu primeiro livro "Jamais desistirei de ti" editado pela (...) D' Prata; o primeiro (o menor) dos números naturais. 5 - Traje; televisão (abrev.); albino. 6 - Carta patente com decreto pontifício; que tem sabor agradável. 7 - Hidrocarboneto de hidrogénio; nem sempre podemos evitar um acidente e quando tal nos acontece é extremamente importante manter a (...), desligar o motor do veículo, ligar os quatro piscas e, se possível, sair do mesmo. 8 - A si mesmo; exprime a ideia de separação, afastamento (pref.); cedo gratuitamente. 9 - Parte terminal dos membros superiores do homem; a loja CTT de Valença destacou-se durante o "Mercado do (...)", com um volume de vendas verdadeiramente impressionante; grito de dor ou de alegria.

SUDOKU

Complete com números de 1 a 9.

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

GRAU DE DIFICULDADE: ★★★★★

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

SUDOKU:
 10. Puxador do veículo ctt.
 8. Candeeiro da habitação central. 9. Friso lateral do veículo.
 5. Logotipo no veículo ctt. 6. Perna do carteiro. 7. Botão da câmsa.
 2. Cor do carro lado esq. 3. Frase veículo ctt. 4. Sigla "eco" no veículo ctt.
DIFERENÇAS: 1. Placa publicitária na habitação lado esq.
 8 - Set. ex; dou. 9 - Mão; livro; Al.
 4 - Sor; Cordeil; Um. 5 - Trajo; tv; asso. 6 - Bua; doce. 7 - Etileno; calma.
VERTICAIS: 1 - Que; oferta; Al. 2 - Hora; orada. 3 - Ern; da; ver.
 10 - Ar; lacedo. 11 - Av; selo. 12 - Adeus; mua. 13 - Carmona.
 5 - Or; cole. 6 - Fado; anel. 7 - Art; oxil. 8 - DVD. 9 - Tope; oc.
HORIZONTAIS: 1 - Questões. 2 - Mor; tem. 3 - Etr; rabi. 4 - Os; julho.
PALAVRAS CRUZADAS:
SOLUÇÕES:

DIFERENÇAS

Procure as dez diferenças entre os desenhos.



Samuel Trindade / ATG / CS

