

REVISTA

ctt

Nº 8_JAN_FEV_21

A sobrinha
encomendou
café e ainda
não foi
entregue?



deixa
comigo

- 05** EDITORIAL
Todos somos embaixadores CTT
- 06** MOMENTOS
- 10** BANCO CTT
Breves
- 12** +PREVENÇÃO
Segurança Rodoviária nos CTT em 2020
- 14** EVENTOS
Programa Trainee CTT - Edição IV, Projetos de Estratégia e Inovação
Superar em 2021 com entrega total
- 20** ZOOM IN
Loja CTT Loures. A nossa entrega é total
- 24** SUSTENTABILIDADE
Desejos para 2021? Quanto mais verdes, melhor
- 26** RESPONSABILIDADE SOCIAL
Lançámos a 3ª edição do Voluntariado de Mentoring EPIS/CTT

FICHA TÉCNICA

Diretor Miguel Salema Garção **Diretora Executiva** Adriana Eugénio **Redação** Elsa Duarte, Lucília Prates, Rosa Seródio, Paulo Rui Teixeira e Rita Presas **Conceção Gráfica** Miguel Dantas e Samuel Trindade **Fotografia** Pedro Cruz 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 imagens ao Aquário Vasco da Gama e a todos os Colaboradores dos CTT que partilharam fotos.

- 28** **CAPA**
Deixa comigo
- 32** **DONA OFERTA**
Propostas Dona Oferta
- 34** **SOU CTT**
Aquário Vasco da Gama
Novos parceiros
- 38** **INOVAÇÃO**
Breves
Pitch Day INOV+
- 44** **FILATELIA**
História do Bailado em Portugal
IP Comemorativo dos 75 Anos do Centro Nacional de Cultura
- 48** **SAÚDE**
Impacto do stress na saúde
Alergias: Causas, sintomas e tratamento
- 54** **LOJA CTT**
Loja Online CTT
- 56** **LUGARES**
Mirandela, a cidade jardim
- 58** **PERFIL**
Paulo Pereira coloca o andebol português na história
- 59** **OLHA EU AQUI**

Cartão de Crédito

O CARTÃO QUE LHE PASSA CARTÃO

Sem comissão de disponibilização e que lhe devolve 2% das suas compras em gasolineras, supermercados, restaurantes e Lojas CTT

2% devolução

- ▶ Para todas as modalidades de pagamento
- ▶ Máximo de 400€ compras/mês
- ▶ Válido de 01/01 a 31/12/2021



TAEF 15,6%

TAEF 15,6% para um limite de crédito de 1.500€, reembolsado em 12 meses. TAN 11,56%. Informe-se no BNP Paribas Personal Finance, S. A., Sucursal em Portugal, através da Linha de Apoio Cartão de Crédito Banco CTT 707 288 282, 7 dias por semana, das 8h às 24h. O Banco CTT atua como intermediário de crédito vinculado sem exclusividade. Condições válidas no 1.º trimestre de 2021 e sujeitas a alterações conforme campanha e legislação em vigor. O Banco CTT reserva-se o direito de cessar a campanha antecipadamente e sem aviso prévio.

Saiba mais em
bancocctt.pt

bancocctt



Miguel Salema Garção
Diretor de Comunicação e Sustentabilidade

AO UTILIZARMOS O “DEIXA COMIGO”, TODOS SOMOS AGENTES PROATIVOS NA PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO E DA IMAGEM DA NOSSA MARCA

TODOS SOMOS EMBAIXADORES CTT

No ano que ficou para trás, diferente de todos os que já vivemos, com desafios inimagináveis trazidos pela chegada abrupta da Covid-19, fomos capazes de dar uma resposta extraordinária em todas as nossas frentes, desenvolvendo e lançando iniciativas para reforçar a nossa presença e proximidade junto das populações, apoiando os clientes nos seus negócios e construindo o futuro da nossa empresa. Tudo fizemos, com a preocupação constante de garantirmos a segurança dos nossos colaboradores, em especial os das áreas operacionais que, no terreno e desde a primeira hora, não se esquivaram a cumprir o seu papel, ainda mais imprescindível nos tempos difíceis que atravessamos. Em 2021, queremos continuar num rumo que nos leve ainda mais além, reforçando a missão da nossa empresa como agente vital na sociedade e economia portuguesas. Para tal, contamos com todas as valências que nos distinguem de outras organizações, de que realço as nossas pessoas. Todos somos verdadeiros embaixadores da marca, no papel inigualável que desempenhamos nas nossas funções, contribuindo para a boa reputação dos CTT.

Para que todos possamos cumprir ainda de forma mais cabal este papel, chegou com o novo ano, o “Deixa Comigo” – um novo canal de apoio interno, que permite o esclarecimento de dúvidas e pedidos de informação sobre o nosso portefólio, aos nossos familiares ou amigos. Ao utilizarmos o “Deixa Comigo”, todos somos agentes proativos na promoção da qualidade de serviço e da imagem da nossa marca.

Eventos como o primeiro Pitch Day INOV+, a IV edição do Programa Trainee

CTT, o Kick Off Comercial B2B, o arranque da 3ª edição do Programa de Voluntariado de Mentoring EPIS/CTT, todos realizados em formato digital, e que pode conhecer nesta revista, provam o valor das nossas pessoas e das iniciativas levadas a cabo para garantir a sustentabilidade da empresa e, em simultâneo, suprir as necessidades mais prementes dos clientes e da sociedade.

A nossa Filatelia é, também, um embaixador por excelência da empresa e de Portugal no mundo, veículo privilegiado de promoção cultural. Por isso, os 75 anos do Centro Nacional de Cultura foram celebrados com o lançamento de um Inteiro Postal comemorativo, numa cerimónia realizada em formato online e à qual pode agora assistir.

Por fim, aceite o convite do mais recente parceiro do “Sou CTT”, o Aquário Vasco da Gama. Esta instituição, que atravessa gerações e pretende dar a conhecer o universo oceanográfico, está em fase de mudança para melhor chegar ao seu público. Pela singularidade do espólio que encerra e a importância do conhecimento que promove, o Aquário Vasco da Gama, merece uma visita, embora por enquanto apenas através destas páginas.

“UMA CARTA AO CARTEIRO” **VENCE** GRANDE PRÉMIO APCE 2020 ESPECIAL

A campanha “Uma Carta ao Carteiro” demonstra o papel crítico que os CTT e os Carteiros têm na manutenção das cadeias de comunicação e logística, vitais para a economia e para a sociedade. Neste contexto de pandemia, esse papel foi ainda mais evidenciado, dado o confinamento dos portugueses nas suas casas, tendo-se reforçado a importância das comunicações e transações à distância. Num primeiro momento, Nuno Markl, em conjunto com o filho Pedro, agradeceu aos Carteiros, através de um vídeo no Instagram, o facto de não pararem a sua atividade durante um período tão difícil no país e em que a maior parte dos portugueses estava em casa. O conteúdo da carta é revelado num post dos CTT que, posteriormente, agradeceram a mensagem numa publicação no Facebook e no LinkedIn. A publicação do vídeo foi, no Facebook,

o post com mais visualizações e o que gerou o maior número de reações na página Esfera CTT, com mais de 24 mil likes e 1,3 milhões de visualizações. No Instagram de Nuno Markl, foi o vídeo mais comentado e o segundo mais visto, com mais de 2300 comentários e mais de 193 mil visualizações.

O Grande Prémio APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa distingue a excelência em comunicação das empresas, dos seus projetos e dos profissionais de comunicação. Esta edição especial visou premiar os melhores de 50 projetos exclusivamente concebidos no âmbito da pandemia Covid-19. LP



LIDERAMOS NO **COMBATE** ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS COM PONTUAÇÃO MÁXIMA



Fomos distinguidos com o nível mais elevado de Leadership, na vertente Climate Change, com a pontuação A, nos resultados do rating Carbon Disclosure Project.

O CDP - Carbon Disclosure Project é um índice do mercado de capitais e o principal rating de sustentabilidade energética e carbónica a nível mundial. A percentagem de empresas avaliadas que chegaram ao topo representa apenas 5%. Com esta distinção, passamos a fazer parte do grupo de apenas quatro empresas portuguesas que atingiram a Lista A no campo das alterações climáticas, e pertencemos ao conjunto de nove empresas a nível mundial, do setor de transporte e distribuição, com essa mesma pontuação, de entre 205 participantes.

Trata-se de um desempenho acima da média setorial e nacional, um resultado que demonstra o empenho dos CTT no combate às alterações climáticas e reforça o nosso compromisso de estarmos cada vez mais envolvidos com a sustentabilidade, pensando no futuro de todos. LP

CERTIFICAÇÃO CORPORATIVA DOS CTT

No dia 11 de dezembro de 2020 concluiu-se o processo anual de Certificação Corporativa com triplo referencial (Qualidade - ISO 9001, Ambiente - ISO 14001 e Segurança e Saúde no Trabalho - ISO 45001), com avaliação pela auditoria externa em dois momentos (maio e dezembro). O processo envolveu as áreas corporativas Compras e Logística (CL), Recursos Físicos e Segurança (RS), Pessoas e Cultura (PA), Sistemas de Informação (SI), CS/Sustentabilidade e Ambiente (CS/STA), ACQ/Monitorização e Processos de Apoio ao Cliente (ACQ/MPC), SCB2B/Pós-Venda Empresarial (SCB2B/PVE) e AQ/Certificação e Excelência (AQ/CEE). A Certificação Corporativa é um projeto



gerador de sinergias, em relação a temáticas transversais, e que potencia a normalização de processos e procedimentos das áreas centrais do Grupo CTT. Em ano de desafios constantes,

transformações e pandemia, este processo de auditoria externa, realizado pela SGS, sofreu algumas adaptações, designadamente o recurso a auditoria à distância, em maio, e presencial ao edifício CTT, em dezembro. LP

CANTAR AS JANEIRAS



No dia 6 de janeiro, a tradição de cantar as Janeiras manteve-se. Em formato reduzido e com as devidas precauções, a tocata do Grupo de Cantares Ribatejanos do CDCR de Santarém (Quarteto Nelson Pisco) deslocou-se ao Edifício Sede dos CTT para desejar um bom ano às Comissões Executivas, dos CTT e do Banco CTT.

Para Rui Cabaço, Presidente Nacional do CDCR, é importante manter esta tradição de mais de 30 anos. Para o responsável, esta tem como objetivo «desejar ao nosso patrão sucesso para o ano que aí vem», mas, este ano, mais do que isso, é importante «dar-lhe os parabéns pela forma como conseguiram resistir a tudo e a todos durante o 2020».

Após a atuação, João Bento, Presidente Executivo dos CTT, agradeceu a todos os presentes e deixou uma mensagem de esperança e confiança para 2021. «É um ano que encaramos com muito otimismo, mas em que estamos



muito orgulhosos do que fomos capazes de fazer, juntos, e é justamente celebrando, juntos, que queremos enfrentar este ano novo, com o otimismo e a determinação de que, como já foi dito, garantidamente, teremos um ano melhor do que o ano passado».

António Pedro Silva, Administrador Executivo dos CTT, também deixou uma mensagem de esperança. «Depois de um ano que foi extremamente difícil, mas em que a empresa se soube adaptar e soube ser resiliente, com a ajuda de todos, é uma mensagem clara de esperança, naquilo que é um ano novo que se inicia, onde é muito importante continuarmos esta senda de transformação e, portanto, temos aí pela frente, um ano cheio de energia e cheio, esperemos, de coisas muito positivas».

Feliz ano novo! ED

CHOCOTELEGRAM PARA UM NATAL MAIS DOCE



Loja CTT Gare do Oriente



Durante a época natalícia, a Rede de Retalho CTT desenvolveu uma campanha para promover o Chocotelegram, o produto ideal para enviar mensagens a quem está distante

A Loja CTT Gare do Oriente foi a vencedora de vendas desta ação comercial e a Loja CTT Lourinhã ocupou o segundo lugar no pódio das vendas, com a dinâmica comercial já verificada em campanhas anteriores. A Loja CTT Gare do Oriente promoveu o produto junto de um conjunto de empresas, tendo uma delas apostado no Chocotelegram para enviar aos seus colaboradores. A mensagem escolhida foi “2020 acaba com ele”. Para Dina Coelho, Responsável pela Loja, «a vantagem deste produto é mesmo a personalização à medida de cada um e o parceiro rápido e disponível a dar orçamentos e imagens do resultado final». Já a equipa da Loja CTT Lourinhã promoveu a oferta deste produto entre entidades locais, com mensagens alusivas ao Natal, e alcançou um volume de vendas

de 92 Chocotelegram. Em tempo de pandemia, as entidades envolvidas foram a Proteção Civil, com mensagem de “Obrigado” oferecida por um supermercado da região; o jornal local e um lar de idosos, que receberam mensagens de “Boas Festas” oferecidas por uma imobiliária da zona; e uma instituição de solidariedade social, que foi surpreendida com a mensagem “Surpresa”, enviada por uma empresa dedicada ao comércio de frutas e hortícolas. Para Lurdes Brito, Responsável pela Loja CTT Lourinhã, pelas suas características, o Chocotelegram é um produto diferente, que tem mais impacto do que outro tipo de presentes. «É uma boa forma de aproximar as pessoas. É muito bonito. É uma mensagem que toca sempre o coração» e destaca a felicidade que tem testemunhado ao acompanhar as entregas.



Loja CTT Lourinhã

A estratégia adotada pela equipa, de promover a troca de mensagens entre as empresas e organismos locais, «tem sido uma estratégia que tem funcionado bem». Reconhecendo o seu esforço e dedicação, a própria equipa da Loja também recebeu uma mensagem de chocolate durante a quadra natalícia, oferecida por uma empresa local. ED

NOVAS REGRAS PARA ENVIOS EXTRACOMUNITÁRIOS

A partir de 1 de janeiro de 2021, passou a ser obrigatório o preenchimento de formulário online, com informação de pré-aviso aduaneiro, para todos os envios extracomunitários que contenham bens*.

- Se é um cliente com contrato, preencha esses dados na sua Área de Cliente de Correio. Se vai fazer um envio expresso, aceda ao Portal Expresso. Pode preencher os dados individualmente para cada objeto ou fazer o upload de um ficheiro com vários objetos.
- Se é um cliente sem contrato, deve preencher o formulário no Site CTT, em Criar Envio de Correio Internacional.

Se esta informação não for preenchida previamente, o objeto pode sofrer atrasos ou ser recusado no destino. No caso dos Estados Unidos da América, os CTT foram informados de que todos os envios contendo bens que não forem acompanhados desta informação eletrónica serão devolvidos. Como tal, os CTT não vão expedir objetos para os EUA sem que estejam acompanhados da informação referida. Para o Reino Unido, uma vez que também passou a ser destino extracomunitário, todos estes procedimentos também devem ser assegurados.

Passos para fazer o seu envio

- Preencha o formulário online, sempre que tiver uma encomenda ou pacote postal com bens, independentemente do peso;
- Consulte e escolha os Serviços Adicionais a juntar ao seu envio de correio registado ou encomenda internacional,



garantindo que estão disponíveis no país de destino, através de consulta da documentação que colocamos ao seu dispor para esse efeito;

- Imprima o rótulo com o código de barras e a documentação aduaneira CN22/CN23 e cole no envio ou coloque numa saqueta plástica com a restante documentação aduaneira, se existir. Depois, anexe a saqueta ao exterior do seu envio.
- Entregue o seu correio internacional no local habitual. Cumpra este novo procedimento. Só assim podemos assegurar a nossa missão de transportar e entregar dentro do prazo previsto.

*Caso o seu envio contenha apenas documentos, estas regras/procedimentos não se aplicam.

“UMA ÁRVORE PELA FLORESTA” JÁ VENDEU MAIS DE 100 MIL KITS

Graças à adesão da população portuguesa à iniciativa “Uma Árvore pela Floresta”, já atingimos a venda de mais de 100 mil kits, tendo sido até agora plantadas mais de 90 mil árvores autóctones em Áreas Protegidas e Zonas Classificadas do país, em particular nas zonas mais afetadas pelos incêndios. Os kits vendidos são convertidos em árvores e arbustos de espécies autóctones, como o freixo, o sobreiro, a azinheira, o medronheiro ou o castanheiro, que são plantadas em Áreas Protegidas e Zonas Classificadas. Devido à pandemia, as plantações previstas para a campanha deste ano incluirão também as 8000 árvores que não puderam ser plantadas em março de 2020.

Desde 2014 que os CTT e a Quercus são parceiros desta iniciativa que tem como objetivo permitir que todas as pessoas possam contribuir para a reflorestação do território nacional e até participar ativamente nas plantações, como voluntários/as.



O kit da edição de 2020, o Fraxinus angustifolia ou o freixo-nacional, pode ser adquirido por 3,50 euros durante todo o ano, em todas as Lojas CTT espalhadas pelo país e na Loja Online. Possui, também, um QR Code, com uma mensagem sonora que disponibiliza notícias e instruções para o registo no site www.umaarvorepelaforestaquercus.pt, ficando cada pessoa a saber onde a sua árvore vai ser plantada. RS

ALARGAMENTO DA OFERTA NO SEGMENTO NEGÓCIOS

Com vista a reforçar soluções especializadas dirigidas às necessidades das PME, o Banco CTT alargou a sua oferta dirigida ao segmento de clientes empresariais disponibilizando desde o final de janeiro soluções de seguros-caução (garantias), em parceria com a Abarca Seguros.

O seguro-caução é um instrumento que proporciona às Empresas as garantias de que estas necessitam para responder pelas obrigações contratuais por si assumidas, perante entidades públicas ou privadas.

Luís Pereira Coutinho, CEO do Banco CTT refere que "o Banco CTT entrou recentemente no segmento de Negócios, com o arranque da comercialização de soluções de factoring, para apoio à tesouraria das empresas. Agora, numa lógica de construção gradual e incremental do Segmento, damos um novo passo lançando a atividade de distribuição de seguros-caução, com a qual disponibilizamos às PME portuguesas mais uma solução para a gestão da sua atividade. Fazemo-lo suportados numa parceria com uma



entidade especializada, que é já uma referência no mercado, a Abarca Seguros."

Este produto vem assim reforçar a oferta de produtos especializados para o target de Micro e Pequenas Empresas.

PRÉMIO CINCO ESTRELAS 2021, NA CATEGORIA ATENDIMENTO AO CLIENTE

O Atendimento ao Cliente prestado pelo Banco CTT foi distinguido pelos consumidores com o Prémio Cinco Estrelas 2021 na categoria Banca – Atendimento ao Cliente. Com uma rede que apresenta uma larga experiência em produtos financeiros, a sua eficácia na resolução de problemas, simpatia e atenção no contacto e rapidez na resposta, foram alguns dos fatores determinantes para esta eleição.

Entre os cinco bancos avaliados na mesma categoria, o Banco CTT obteve a classificação global de 73,7%, com destaque pela satisfação na experimentação e intenção de recomendação.

O Banco CTT, orgulha-se deste ser o 3º ano consecutivo que é distinguido pelo Prémio Cinco Estrelas. Em 2019 e 2020 recebeu o prémio na categoria de Crédito Habitação e este ano estreia-se na categoria de Atendimento ao Cliente. Somos um Banco novo mas associado a uma marca portuguesa sólida e com elevada notoriedade, que se destaca por ter uma oferta de produtos e serviços simples, mas completa, que abrange todas as necessidades dos clientes. O Prémio Cinco Estrelas é um sistema de avaliação que mede o grau de satisfação que os produtos, os serviços e as marcas



conferem aos seus utilizadores, tendo como critérios de avaliação variáveis como a Satisfação pela Experimentação, Relação Preço-Qualidade, Intenção de Compra ou de Recomendação, Confiança na Marca e Inovação, que influenciam a decisão de compra dos consumidores.

SELO ESCOLHA ACERTADA DA DECO PROTESTE NA CATEGORIA CONTAS À ORDEM

Quase a completar cinco anos desde que o Banco CTT abriu, fomos novamente reconhecidos pela DECO PROTESTE. Pela 2ª vez foi atribuída à Conta Banco CTT a distinção de Escolha Acertada, por apresentar a melhor relação entre qualidade e preço. A Conta Banco CTT não tem comissão de manutenção, um fator distintivo que tem atraído e levado muitos portugueses a escolherem o Banco CTT.

A atribuição deste selo baseia-se na realização de testes comparativos a produtos e serviços, com o intuito de informar e defender os interesses dos consumidores para que façam escolhas informadas nos momentos de decisão, facilitando assim o seu dia a dia.

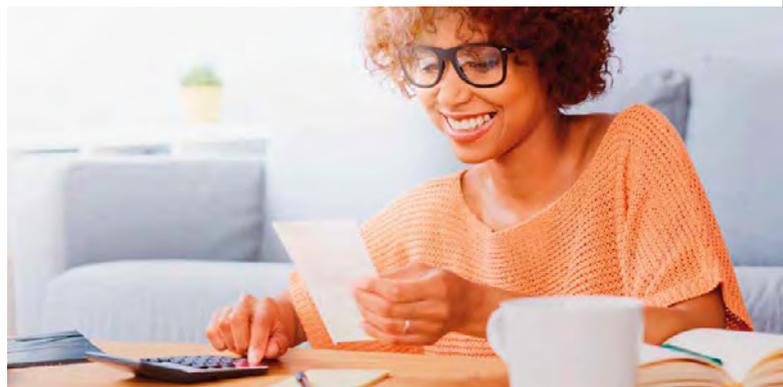
Estes prémios são da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.



OFERTA DE SEGUROS DO BANCO CTT

LANÇAMENTO DE NOVO SEGURO DE PROTEÇÃO DAS DESPESAS DO QUOTIDIANO

No contexto de incerteza sobre os impactos económicos desta pandemia, assistimos a uma maior preocupação das Famílias com a manutenção dos seus rendimentos e consequente necessidade de proteger as despesas recorrentes, de imprevistos que possam surgir. Nesse sentido e procurando acompanhar as preocupações e necessidades dos nossos clientes, o Banco CTT lança o Seguro + Proteção Despesas, em parceria com a MetLife. Trata-se de um Seguro de Vida que cobre o pagamento das despesas mensais do quotidiano, tais como água, gás, eletricidade, telecomunicações, ginásio e condomínio, pagas por débito direto através da conta bancária do Banco CTT, em caso de Morte, Invalidez absoluta e permanente, Desemprego involuntário (empregados por conta de outrem), Incapacidade total temporária para trabalho (pessoas que sejam trabalhadores - empresários, funcionários públicos, trabalhadores por conta própria - não elegíveis para a cobertura de desemprego involuntário) e Hospitalização em caso de acidente ou doença (pessoas que não estejam a trabalhar ativamente).



O Seguro + Proteção Despesas está disponível em três opções de subscrição, a partir de 2€/mês, com diferentes capitais de indemnização para proteger e manter as suas faturas em dia. Para subscrever este seguro apenas tem de ser titular de uma Conta Banco CTT, residente em Portugal, e ter entre 18 e 64 anos.

Dirija-se a uma Loja Banco CTT e peça uma simulação.

NOVIDADES NA PROTEÇÃO DE SAÚDE, PARA CLIENTES COM MAIS DE 60 ANOS

A pensar na saúde de quem está numa fase da vida que procura a tranquilidade associada à proteção, o Banco CTT alarga a sua atual oferta de soluções de Seguros de Saúde para clientes com mais de 60 anos, com 4 novas soluções de Saúde da gama Multicare 60+.

Esta nova oferta de produto inclui 4 soluções de proteção com vantagens diferenciadoras e com modalidades adaptadas ao perfil e solução de proteção mais indicada para cada cliente.

Sub-gama "60+ ActivCare" - Planos de Saúde, com subscrição a partir dos 61 anos de idade sem necessidade de realizar exames médicos ou responder a questionário de saúde. Prémios fixos para todos os clientes.

- **60+ ActivCare 1:** Permite o acesso à Rede de Ambulatório da Multicare a preços convencionados, capital diário em caso de internamento hospitalar e o acesso à Rede de Parcerias.
- **60+ ActivCare 2:** Inclui a cobertura de Medicina Online, 6 consultas de Ambulatório na Rede Multicare a preço convencionado (inclusive domiciliárias), subsídio diário em caso de internamento hospitalar e acesso à Rede de Parcerias.

Sub-gama "60+ Multicare" - Seguros de Saúde, com limitação de entrada até aos 70 anos, sendo necessário a resposta a um Questionário Individual de Saúde. Os prémios variam com a idade e situação clínica.

- **60+ Multicare 1:** Inclui capital de internamento a partir de 50.000€, 8 consultas programadas e 2 consultas de urgência, cobertura de Medicina Online, Medicina Preventiva (check up de 2 em 2 anos) e acesso à Rede de Parcerias.
- **60+ Multicare 2:** Caracterizado por capitais robustos de internamento (€200.000) e ambulatório (€2.000), consultas domiciliárias a preços vantajosos, cobertura de Medicina Online, Medicina Preventiva e acesso à Rede de Parcerias.

Em toda a gama Multicare 60+ é possível contratar, opcionalmente, o acesso à Rede de Estomatologia. Este seguro está disponível nas Lojas Banco CTT e CTT. Para mais informações consulte o site bancocctt.pt.

RITA PRESAS



SEGURANÇA RODOVIÁRIA NOS CTT EM 2020

Apesar do aumento de atividade da frota operacional e da situação difícil que enfrentámos, todos os indicadores mostram uma redução da sinistralidade rodoviária em 2020. Aqui ficam os principais resultados do relatório divulgado pela área de Segurança Rodoviária e Eficiência de Frota

«Na componente de segurança rodoviária, o ano de 2020 foi marcado pela pandemia e pelo aumento significativo de tráfego de encomendas e e-commerce. Numa situação caracterizada por muitos medos, inquietações sobre a segurança pessoal e a de colegas e família, e ainda pelo papel importante que a distribuição assume num contexto de confinamento, a nossa preocupação foi alertar e intensificar esforços para contrariar um eventual aumento de sinistralidade», refere José Guilherme, Responsável pela Segurança Rodoviária e Eficiência de Frota da Direção de Recursos Físicos e Segurança e pelo Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT. Com a atividade da frota operacional a registar um aumento de 13,8%, que em condições normais teria levado ao aumento de sinistralidade, o que aconteceu foi que todos os indicadores mostraram uma redução da sinistralidade rodoviária, com menos 6,8% de acidentes, no caso dos danos materiais, em relação ao ano anterior. «Perante um cenário de incerteza, a opção foi manter a sensibilização para a segurança rodoviária, enfrentando os desafios da pandemia no âmbito do

Programa de Prevenção Rodoviária dos CTT e ajustando todas as ações às condições de segurança definidas», adianta José Guilherme, realçando «o envolvimento por parte da gestão de topo, do Diretor de Recursos Físicos e Segurança, Miguel Gromicho, e uma palavra especial para o Presidente Executivo, João Bento, que por diversas vezes patrocinou ações deste projeto, de que destaco a sua participação no lançamento das campanhas de Prevenção Rodoviária Natal 2019 e Ano Novo 2020, promovidas pela ANSR, onde afirmou o lema “Segurança Rodoviária, responsabilidade de todos”».

Acidentes laborais com causa rodoviária

Verificou-se uma redução do número de acidentes (-22,2%) e do número de dias de absentismo (-66,7%) face ao ano anterior. A sinistralidade laboral com causa rodoviária, verificada em 2020, é a menor desde 2014 (início do projeto). Esta sinistralidade é quase na totalidade verificada em veículos de duas rodas.

	2017	2018	2019	2020	Var AA(%)
Número de Acidentes	398	307	343	267	-22,2%
Dias Trabalho Perdidos	10485	7121	15975	5316	-66,7%

Acidentes rodoviários com danos materiais

Também nos acidentes com danos materiais verificou-se uma redução de 6,8% face ao ano anterior. Mas, considerando a maior atividade da frota, esta redução é ainda mais significativa no indicador acidente / quilómetros, tendo existido uma redução de 13,7%.

	2017	2018	2019	2020	Var (%)
Áreas / Totais	1595	1384	1237	1153	-6,8%

De salientar que esta tendência de redução se iniciou em abril de 2017. Atualmente, estamos com a sinistralidade mais baixa desde 2016, inclusive (apesar do aumento de atividade da frota).

Verificou-se uma redução em quase todas as áreas operacionais (exceto Transportes Norte e Centro e AOD Madeira).

A partir de setembro, verificou-se um aumento da sinistralidade, resultante da maior atividade e tráfego existente no período do Natal, o que era de prever.

Atividade da frota automóvel

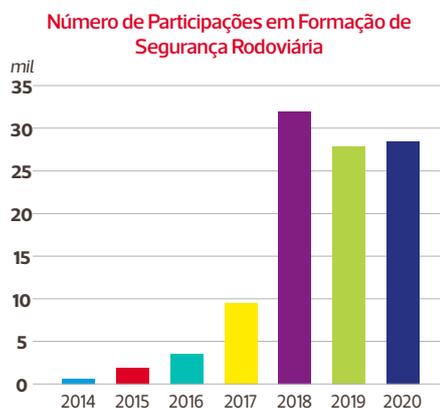
Em 2020, a atividade da frota operacional foi a mais elevada desde 2014, tendo registado um aumento de 13,8% de Kms, face a 2019. Por isso, conseguir uma redução da sinistralidade com este aumento é ainda mais significativo!



Ações de sensibilização e formação

Com as condicionantes provocadas pela Covid-19, foi necessário ajustar o modelo de funcionamento da formação, eliminando todas as ações presenciais. Apesar de um período inicial de paragem, atingimos no final do ano uma participação apenas um pouco inferior à do ano anterior.

De salientar o número total de participações, 28.452, o segundo maior desde o início do projeto.



Principais Ações de Formação e Sensibilização Segurança Rodoviária	Nº Participações
PPR COND ECO EFICIENTE SEGURA	5355
PPR CONDUÇÃO ADEQ INVERNO	2209
PPR CONDUÇÃO CONTRATADOS	818
PPR NOVA SINALIZAÇÃO ABRIL 2020	6514
PPR PREV ROD GCDP	124
PPR SAFETY DAYS	351
PPR SEGURANÇA RESPONS. DE TODOS	2144
PPR VIATURAS LIGEIRAS DE GRANDE VOLUME	2217
PPR VIATURAS PREPARADAS INVERNO	2150
CTT	28078
CTT EXPRESSO	374
Total	28452

Foram realizadas ações com todos os Diretores Operacionais e Gestores de CDP e Transportes e foi iniciada a divulgação de conteúdos junto de outras empresas do Grupo.

Análise da sinistralidade com danos materiais

Da análise efetuada aos acidentes, que é essencial para a preparação de conteúdos em 2021, resultam as principais causas por tipo de veículo (percentagens em cada tipo de veículo):

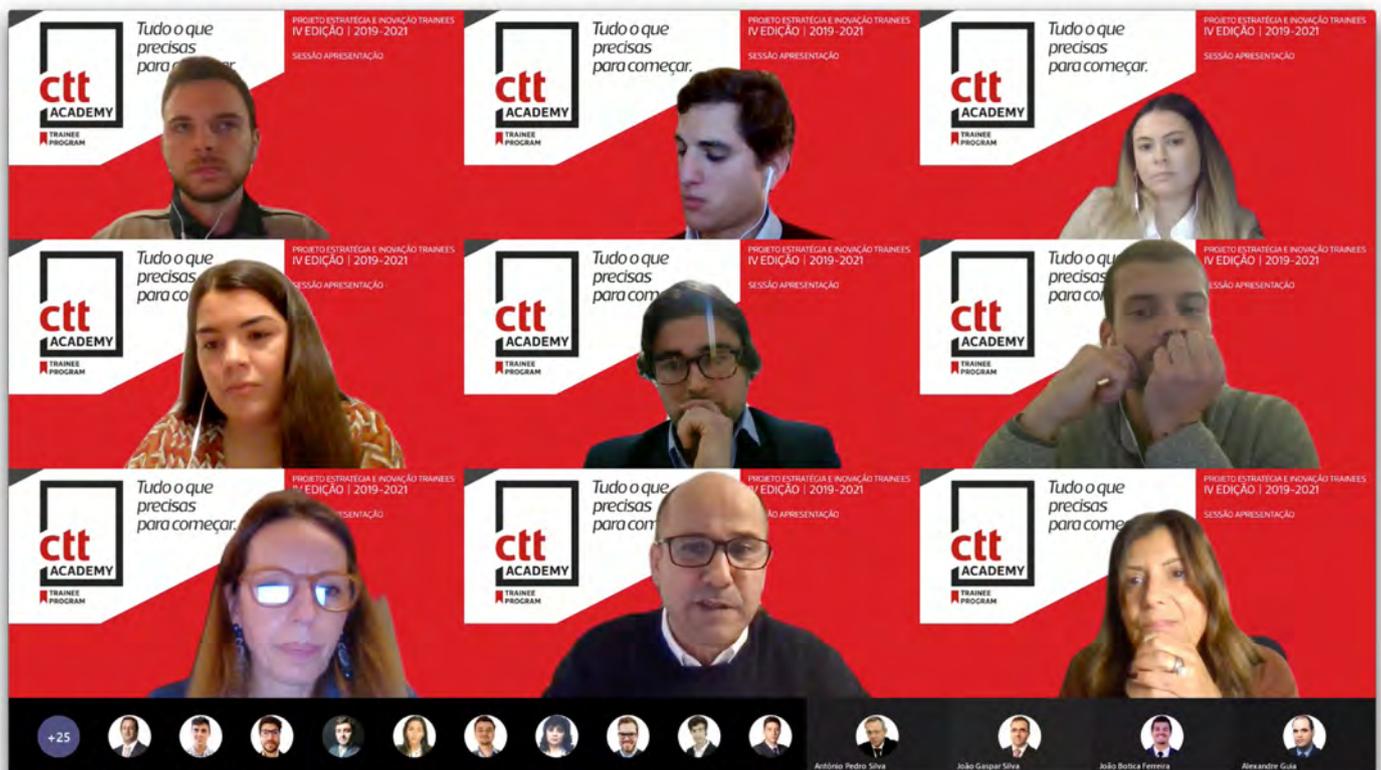
Descrição / Causa	Veículos					
	2 rodas	Lig Passag	Lig Merc	Pesados	Triciclos	Quadriciclos
Acostagem e Atrrelar				1,9%		
Atropelamento			0,3%			
Colisão	11,6%		1,6%			
Contra mão			0,4%			
Condições Atmosféricas	1,4%					
Derrapagens	7,25%					6,7%
Despiste	5,80%		1,3%	1,0%		6,7%
Distancia de Segurança	13,04%			3,0%		26,7%
Embate	13,04%	34,8%	7,0%	9,9%		6,7%
Estacionado	11,6%	13,0%	21,5%	11,9%	16,7%	6,7%
Manobra	4,35%	4,3%	2,9%	17,8%	33,3%	
Marcha Atrás		4,3%	15,1%	24,8%	50,0%	20,0%
Mud. da Faixa de Rodagem	2,90%		0,1%	6,9%		
Mudança de Direção	1,45%	8,7%	1,6%			
Obstáculo	4,35%	13,0%	22,6%	8,9%		6,7%
Prioridade	4,35%	4,3%	2,2%	3,0%		
Quebra de Vidros		13,0%	15,1%	2,0%		
Ultrapassagem	5,80%		0,9%	1,0%		6,7%
Queda	10,14%					
Outros	2,8%	4,35%	7,2%	7,9%		13,3%

+ Prevenção



PROGRAMA TRAINEE CTT – EDIÇÃO IV

PROJETOS DE *ESTRATÉGIA* E INOVAÇÃO

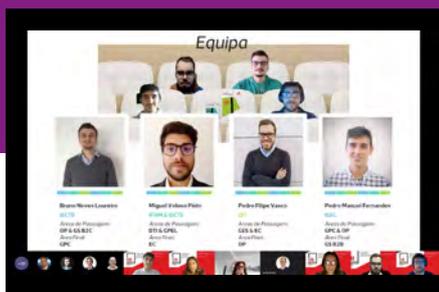


Na edição deste ano, os projetos que foram desenvolvidos tiveram uma forte componente prática, o que distingue esta edição das anteriores. As propostas apresentadas podem aportar valor efetivo à Empresa e estão prontas para serem implementadas, que consistem em protótipos, projetos-piloto e a identificação e valorização de possíveis parcerias e fornecedores. O foco e o empenho dos grupos de Trainees e a qualidade dos projetos apresentados foram evidenciados por todos os que assistiram e comentaram as apresentações

Os Trainees da IV edição do Programa Trainee CTT (2019-2021) apresentaram os seus projetos no dia 26 de janeiro, num evento em formato online. As três propostas apresentadas vão ao encontro de temas importantes para a empresa, na sua relação com a sustentabilidade, as pessoas

e a sociedade. Marisa Garrido, Diretora de Pessoas e Cultura dos CTT, que conduziu a sessão, acredita que o Programa Trainee CTT «representa a capacidade que os CTT têm de atrair talento e também a capacidade de, internamente, evoluírem e aprenderem conjuntamente com as

novas gerações». Para João Bento, Presidente Executivo dos CTT, «qualquer empresa precisa de se renovar e uma empresa com os imperativos de transformação como os CTT, ainda mais». João Bento acredita que o Programa Trainee CTT é uma forma de conseguir essa renovação.



CTT para o ambiente

Na vertente relacionada com o ambiente, o primeiro grupo, composto por Bruno Loureiro, Miguel Pinto, Pedro Fernandes e Pedro Vasco, apresentou o Projeto Darwin.

Este vem reforçar o atual posicionamento da empresa e tem como objetivo a criação da primeira Cidade Postal Verde, através do desenvolvimento de uma oferta sustentável, integrando várias soluções. Das ideias apresentadas, o destaque foi para uma embalagem reciclada, a principal âncora do projeto. É uma solução pensada para o e-commerce e, quando conjugada com formas de entrega sustentável, cria uma oferta verde para o serviço expresso. Assim, o e-seller, ao subscrever o serviço, tem acesso às embalagens reutilizáveis para fazer os acondicionamentos dos seus envios online. Por seu lado, o e-buyer, no momento da compra, tem a opção de escolher esta nova solução de distribuição, paralelamente às outras existentes. Quando receber a sua encomenda, o e-buyer deve entregar

a embalagem para que a mesma seja reintroduzida na rede. Poderá fazê-lo através das Lojas CTT, dos Marcos de Correio, ou no ato da receção da encomenda.

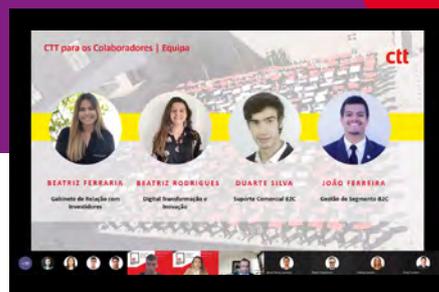
Para o incentivo à reutilização da embalagem, pode ser estabelecido um sistema de caução, em que o valor da mesma é devolvido aquando da entrega da embalagem, ou a atribuição de um voucher desconto, para uma compra futura.

Esta solução visa, por um lado, reafirmar a política sustentável dos CTT que, desta forma, se posicionam como um parceiro de excelência junto das empresas para quem a sustentabilidade é um fator diferenciador, por outro, ir ao encontro dos clientes cada vez mais preocupados com o ambiente.

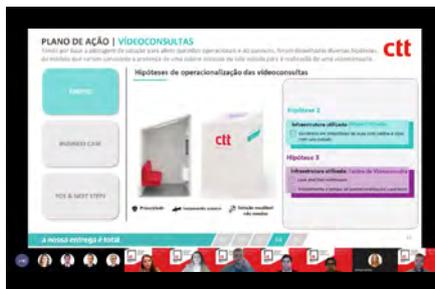
CTT para os Colaboradores

Atualmente, o salário já não é o único fator decisivo para atrair e reter colaboradores. Há outras variantes em jogo, nomeadamente, a flexibilidade e a conciliação entre a vida pessoal e a vida profissional, sendo o teletrabalho um ponto relevante neste aspeto. O contexto de pandemia veio acelerar a transição para o paradigma de teletrabalho, sendo que as empresas tiveram de se adaptar a esta nova realidade e definir modelos de implementação.

Estudos, realizados internamente no universo CTT, indicam que a maioria das pessoas gostaria de ter um modelo misto, em que pudessem conjugar o teletrabalho com o trabalho presencial. Assim, o projeto de Beatriz Ferraria, Beatriz Rodrigues, Duarte Silva e João Ferreira responde a esta necessidade



da empresa se adaptar a esta realidade, de modo a ter colaboradores motivados, satisfeitos e empenhados, verdadeiros embaixadores da marca. O grupo apresentou um pacote de medidas, que são mais um passo na obtenção do certificado de Empresa Familiarmente Responsável. O destaque da apresentação foi para a definição de uma política de teletrabalho para os colaboradores elegíveis do edifício sede, com posterior alargamento a todo o universo CTT, a funções compatíveis com este modelo. É uma proposta baseada no pressuposto que será implementado um modelo misto de teletrabalho, por isso, o número de pessoas presentes no edifício será reduzido, o que permite repensar o espaço. Neste cenário, a presença dos colaboradores no edifício deve ser calendarizada, haverá recurso a cacifos, bem como garantidas as condições necessárias ao desempenho das funções. É sugerido que seja atribuído, por cada Direção, um número de lugares fixos e de secretárias livres, dado que os colaboradores deixam de ter um



posto de trabalho pessoal. Será ainda considerado um número de secretárias volantes, para serem utilizadas segundo as necessidades não previstas das áreas de cada piso.

Desta forma, seria possível libertar espaço, que poderia ser rentabilizado pela Empresa, reaproveitado para a instalação de outras atividades, ou ainda utilizados para espaços de convívio, de formação, etc.

A par desta proposta, o grupo identificou também medidas para as áreas operacionais, com vista a uma maior flexibilidade nesses locais.

CTT para a Sociedade

Como podem os CTT reforçar o seu papel social, enquanto operador postal nas áreas rurais? Foi esta a pergunta que orientou o trabalho desenvolvido pelo grupo de Catarina Vieira, João Rodrigues, Nuno Ferreira e Ricardo Martinez.

Em causa estão desafios como a desertificação de certas zonas do país e dificuldade de acesso a serviços, bem como a necessidade, por parte dos CTT, de inovar e tirar partido da capilaridade da rede, ser mais eficientes e tornar as lojas mais rentáveis.

O estudo realizado pelo grupo levou a duas ações concretas: a realização de teleconsultas em Lojas CTT e a renovação do Cartão de Cidadão nas Lojas.

A primeira iniciativa pretende auxiliar os agentes de saúde no diagnóstico e orientação de cuidados de saúde primários, acompanhar doenças crónicas e realizar rastreios remotos, com a possibilidade de realizar tanto consultas programadas, de acompanhamento de doenças crónicas, como as consultas do dia, ditas urgentes.

Como valor acrescentado para a população e para os hospitais, usufruindo das estruturas CTT, esta proposta também inclui a possibilidade de entrega de medicamentos ao domicílio, após a realização da consulta em Loja.

As consultas seriam realizadas através de uma cabine de videoconsulta, ou em salas específicas para o efeito.

A segunda iniciativa pretende responder à falta de mobilidade de algumas populações, tomando serviços de interesse económico geral mais acessíveis às zonas remotas do país, neste caso concreto, a renovação do Cartão de Cidadão. A proposta incluiu duas vertentes: a renovação presencial, para menores de 25 anos sem registo de dados biométricos ou com o cartão de cidadão caducado; ou o suporte à renovação online, para maiores de 25. Inclui ainda a possibilidade de entrega dos Cartões de Cidadão através dos Lockers CTT.

No final das apresentações, houve espaço para perguntas e comentários, havendo sempre um ponto comum: todos os grupos foram elogiados

pelos projetos e pela forma como desenvolveram os trabalhos.

Terminadas as apresentações, Isabel Lima, Diretora do Gabinete de Estratégia e Desenvolvimento do Negócio, evidenciou o carácter prático dos projetos, mais direcionados para a componente de execução, o que marca a diferença desta edição perante as anteriores. A responsável destacou a autonomia e proatividade dos grupos e acredita que os trabalhos desenvolvidos são «um caminho que tem de ser feito» e vão «aportar valor à empresa».

Nuno Matos, Diretor de Digital, Transformação e Inovação, também destacou a tónica diferente dos trabalhos deste ano e afirmou que os projetos apresentados «contribuíram para reforçarmos o nosso propósito e para nos lembrarmos que os CTT têm um papel diferente na sociedade».

Para Francisco Travassos, Responsável pela Gestão e Desenvolvimento Digital, que acompanhou de perto o trabalho dos grupos, o objetivo de ter ideias prontas a implementar foi atingido e, agora, é preciso «continuar o bom trabalho para que as soluções possam ser implementadas».

A encerrar a sessão, o Administrador António Pedro Silva congratulou as áreas internas responsáveis por desenvolver e apoiar o Programa de Trainees e deu os parabéns às equipas pelo trabalho desenvolvido e por «se terem juntado a esta organização que está em constante transformação. E vocês fazem parte desta transformação».

ELSA DUARTE

CTT COMÉRCIO LOCAL

Tenha o melhor comércio do seu município, com a App CTT Comércio Local

A nossa entrega é total

Agora, com portes de **envio grátis**

Consulte a promoção em ctt.pt

- ✓ Apoio da economia local com oferta de produtos de comerciantes da região;
- ✓ Facilidade no processo de venda e compra com disponibilização de pagamentos digitais seguros;
- ✓ Possibilidade de levantamento em loja ou entrega no domicílio, no próprio dia ou no dia seguinte, após recolha em loja.

Descarregue já a App CTT Comércio Local



Disponível em:



ctt.pt

Linha CTT 21047 16 16
Dias úteis das 8h30 às 19h30



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



Esfera CTT
CTT Empresas

ctt

SUPERAR EM 2021 COM **ENTREGA** TOTAL



Este foi o tema do Kick Off Comercial B2B, que decorreu na manhã de 26 de janeiro, onde as equipas comerciais ficaram a par das principais conquistas de 2020 e dos objetivos a superar, num ano particularmente desafiante

Dirigido às equipas B2B e às que impactam diretamente no processo de venda, o Kick Off Comercial B2B aconteceu em formato digital e foi apresentado por Cátia Simões, Responsável pela Assessoria de Imprensa.

«No ano em que celebrámos 500 anos, tivemos, mais do que nunca, um papel crítico na manutenção de cadeias de comunicação e logística e fomos vitais para a economia e sociedade portuguesa», afirmou João Bento, Presidente Executivo, na abertura do evento, continuando: «Num ano

sem precedentes, cheio de desafios individuais e coletivos, fomos testados e tivemos uma capacidade de resposta extraordinária», graças aos atributos que diferenciam os CTT: rede, presença, capilaridade, combinação físico-digital, portefólio abrangente, base de clientes e marca de confiança.

De seguida, passou em revista as principais ações de 2020 para responder à pandemia (proteção dos colaboradores, adaptação das operações ao novo normal, intensificação da ação comercial e desenvolvimento de novas oportunidades de negócio), assim como

as várias iniciativas para reforçar a presença e proximidade junto dos clientes.

Já para 2021, o Presidente Executivo salientou a necessidade de «irmos ainda mais além e continuar a reforçar o nosso papel como agente vital na nossa economia, através das nossas alavancas estratégicas», enunciando as prioridades para cada área de negócio: preservar a receita no Correio; acelerar o crescimento, melhorar a rentabilidade e desenvolver mercados adjacentes no Expresso e Encomendas; expandir e desenvolver oferta de poupanças e

seguros, acelerar o serviço self-service e 24h nos Serviços Financeiros e Retail; alavancar o crescimento maioritariamente digital e vocacionado para os particulares no Banco CTT; crescer significativamente e consolidar portefólio de soluções físicas e digitais nas Soluções Empresariais. A terminar, garantiu que «de todas as alavancas, a das pessoas, é absolutamente extraordinária e decisiva para o nosso sucesso. Contamos convosco para vencer o desafio que dá o mote à nossa convenção: Superar em 2021. A boa notícia é que só depende de nós!».

Equipas de excelência

João Sousa, Administrador Executivo, detalhou o plano de ações para superar 2021, a concretizar pela equipa B2B, «porque para termos uma equipa de excelência, é preciso fazer além dos nossos objetivos, é ultrapassar aquilo que nos é pedido. Estamos a construir um novo futuro para os CTT, sobre um legado gigante que recebemos». Apresentou, depois, os eixos de crescimento: mitigar a quebra do correio transaccional com o desenvolvimento de ofertas integradas e digitais; acelerar o crescimento do expresso alavancado pelo e-commerce; e desenvolver uma 3ª via de crescimento com streams de receita adicionais. De seguida, apontou o caminho a tomar: maior foco e conhecimento do mercado e do cliente, diversificar e alargar o portefólio, otimizar o planeamento e a abordagem comercial, reforçar a formação e a meritocracia.

A terminar, João Sousa partilhou os objetivos de receita a alcançar em cada área de negócio: Correio, Serviços Financeiros, Soluções Empresariais e

Publicitário, Expresso e Encomendas. Seguiu-se o painel Visão Produto, integrado por Mário Sousa, Diretor de Gestão de Produtos B2B, Pedro Faraústo, Diretor de Gestão de Produtos Expresso, Carga e Logística, Tiago Mota, Administrador da Payshop, e Alberto Pimenta, Diretor de e-Commerce. A Visão Cliente foi partilhada por Ricardo Luz, Diretor de Gestão de Segmento B2B, seguindo-se a apresentação da Visão Operacional que reuniu num painel Alberto Gonzalez, Diretor de Operações Expresso, Carga e Logística, Diogo Oliveira, Diretor de Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações, e Sérgio Mesquita, Diretor de Operações de Soluções Empresariais.

João Sousa dedicou o momento seguinte a premiar a superação, anunciando e felicitando os comerciais (ver quadro) que se superaram e mais se distinguiram em 2020, em cinco categorias: Receita Total (budget vs. 2020), Expresso/CEP (budget vs. 2020), Soluções Empresariais (fy 2019 vs. 2020), Número de Leads e Taxa de Conversão (leads em oportunidades). Todos foram premiados com um voucher Dott no valor de 50 euros. Já os vencedores do quiz lançado durante o evento, que também receberam um voucher Dott, foram: Pedro Baldaia, Miguel Alves, José Pereira, Rui Santos e Armando Correia.

A encerrar, o Administrador Executivo asseverou que «2021 começou em 2020! Com o trabalho feito, criámos os alicerces para que este seja um ano de fazermos história, em que a nossa palavra de ordem é: trabalhar para lá do objetivo. Acredito que vai ser um ano de excelência e está nas nossas mãos sermos heróis e fazermos dos CTT



João Bento



João Sousa

**«2021 COMEÇOU EM 2020!
COM O TRABALHO FEITO,
CRIAMOS OS ALICERCES
PARA QUE ESTE
SEJA UM ANO DE
FAZERMOS HISTÓRIA».
JOÃO SOUSA**

a melhor empresa nacional, que liga pessoas e empresas com entrega total. Sabemos para onde temos de ir e o que temos a fazer para ajudar a empresa a superar 2021 e vencer o futuro. Conto com vocês e podem contar comigo».

ROSA SERÔDIO

Premiar a superação

	Administração Pública	Empresas Norte	Empresas Sul	Médias Empresas	Pequenas Empresas
Receita	Isabel Ferreira	Anabela Chaves	Inês Dias	Pedro Rodrigues	Rui Gonçalves e Paulo Mata
Expresso	Pedro Pereira	Joaquim Mendes	Inês Dias	Pedro Rodrigues	Sónia Monteiro
Soluções	Paulo Marta	Paulo Pereira	Marco Nascimento	Rita Nunes	Rui Gonçalves
Leads	Adriana Encarnação	Joaquim Mendes	Alexandra Martins	Manuela Santos	Marta Tavares
Taxa	Isabel Ferreira	Joaquim Mendes	Paula Graciano	Elisabete Duarte	Rui Gonçalves

peçoas e cultura

zoom in

LOJA CTT LOURES

A NOSSA ENTREGA É TOTAL

**Aqui recebemos, ouvimos e cuidamos dos nossos clientes,
Aqui aproximamos vidas,
Aqui oferecemos sonhos,
Somos a entrega e somos a escolha dos portugueses.**

A pensar nos CLIENTES e baseadas nos valores de Compromisso, Proximidade, Modernidade e Simplicidade, as Lojas CTT têm, em cada um dos seus gerentes e comerciais, o rosto que humaniza esta marca com 500 anos de história.



Vamos conhecer a atividade e as pessoas

Uma Loja CTT é a porta de entrada física no vasto mundo CTT. Sabemos que a primeira impressão é marcante na futura relação com o cliente.

É na Loja que recebemos o cliente e materializamos a solução para a sua necessidade, anulando distâncias, ligando pessoas e empresas, adequando a nossa melhor oferta tão diversificada, consolidando a relação de proximidade que caracteriza as nossas Lojas, em cada cidade. Colocando o foco no cliente, agimos como um todo, como um bloco conhecedor da organização e garantimos uma boa informação, o que é vital neste mundo cada vez mais rápido e que muda a cada segundo.

Nas Lojas CTT, os clientes podem encontrar a nossa Oferta Correio, Expresso, Retalho, Financeiros e Banco. Adotamos uma visão 360° do cliente. Temos de o conhecer, perceber e antecipar as suas necessidades. De uma forma cordial, simpática e eficiente, tentamos ir de encontro às suas necessidades e expectativas. Recentemente, com a abertura do Banco CTT, alargámos a oferta e, assim, garantimos a quase totalidade das necessidades de quem chega às nossas Lojas. No Banco, com atendimento dedicado, a vertente financeira é a que está mais vincada. Contudo, na ótica desta visão 360°, o cross-selling é sistemático.



Ana Filipa Mendes

Diretora Coordenadora
Comercial Lojas Sul

Quais os principais desafios da rede de retalho CTT, neste momento?

Os principais desafios têm a ver com três pilares. O primeiro, com a digitalização e conveniência, aquilo que nós podemos oferecer ao nosso cliente; o segundo pilar, com o produto, aquilo que hoje, em loja, podemos dar ao cliente, e aqui trabalhar com parceiros de referência. O terceiro pilar, muito importante, tem a ver com o nosso principal ativo, que são as pessoas, e aqui o investimento na formação e na forma como cada comercial pode atender o seu cliente.

Como vê o futuro da rede de retalho dos CTT? Qual o seu potencial para ir ao encontro do novo perfil de clientes e novas necessidades do mercado?

Aquilo que pretendemos é o caminho da digitalização e do self-service, dar conveniência e apostar muito no nosso produto core, no enviar e receber correio, e a forma como o fazemos, e esse é o futuro da nossa rede de retalho. Tendo hoje o cliente tanta oferta, no seu mundo digital, como é que nós nos posicionamos, no futuro, para captar esse cliente? Esse cliente pode ser captado pela digitalização, pelo self-service, pela comodidade e pelos produtos de conveniência. Temos muitos produtos atrativos, estamos muito focados nos produtos financeiros e no banco. Muitos produtos podem ser adquiridos a partir de casa, que é outro posicionamento que o cliente privilegia no mundo atual. E também a forma como o cliente é atendido em loja, a experiência que o faz voltar novamente. Porque o digital é muito importante, mas é uma porta ao físico, e isso também faz a diferença perante todos os nossos concorrentes e parceiros.



Ana Filipa Infante

Diretora Comercial Sul

Qual o papel das Lojas CTT junto das suas populações?

É muito importante. Nós somos uma referência no mercado em que nos inserimos, quer ao nível do cliente particular, quer empresarial. Nós aproximamos e anulamos distâncias ao fazer chegar a mensagem, a carta, a prenda, a encomenda, desde o ponto mais próximo ao ponto mais distante. Chegamos mesmo, e assim tem de ser, a anular a fronteira a nível nacional, pois somos uma empresa que faz chegar a nível global.

O nosso papel passa também por garantir esta relação de confiança que os clientes depositam em cada visita que nos fazem numa Loja. É aqui que encontram soluções de correio, o nosso core, desde o simples selo ao envio de uma encomenda expresso, soluções financeiras, soluções banco - esta história recente, mas que já tem quatro anos, construída nas nossas Lojas também. Portanto, trata-se de uma entrada à descoberta numa Loja, num espaço físico em que abrimos a porta e temos as soluções para o cliente.

Como é gerir um conjunto de Lojas com características diferentes: umas mais rurais e outras mais citadinas?

Uma das características dos CTT é a proximidade. A nossa capilaridade torna-nos representantes da marca CTT em vários contextos, quer citadinos, quer rurais. E é nesta diversidade que nós somos tão importantes para as populações. Portanto, conseguimos uma partilha de boas práticas num mercado mais pequeno, mais rural, num mercado maior, mais citadino. Mas a verdade é que o nosso cliente consegue ter as mesmas soluções, a mesma oferta em cada contacto com os nossos comerciais, com os nossos gerentes, quando visita este nosso mundo que são as Lojas CTT.



Ana Filipa Infante

Continuação

Que competências tem de ter uma pessoa que queira trabalhar numa Loja CTT?

É precisamente uma forte componente relacional, assente também na empatia, obviamente, mas também uma forte componente de autoformação e capacidade de se ajustar constantemente às inovações do mercado, que nós acompanhamos. E esta tem sido também uma das chaves do nosso sucesso. Os nossos produtos não são estanques, as nossas soluções evoluem à mesma velocidade que o mundo gira. E as nossas pessoas têm de ter, portanto, uma capacidade constante de autoformação, de procura de soluções para o nosso cliente, mantendo esta nossa tão forte característica de proximidade e relação de confiança com o cliente.

Carlos Carreto

Gerente da Loja CTT Loures

Como é o dia a dia de uma Loja CTT?

O dia a dia de uma Loja CTT começa sempre com o *briefing* na abertura. Todos os colegas são chamados ao local próprio onde analisamos os resultados do dia anterior e onde traçamos a estratégia para o próprio dia. São também traçados os objetivos diários e, ao analisar os desvios de cada um, tentamos promover esse produto.

Qual é a importância de cada Loja CTT para a empresa?

As Lojas CTT são o início da relação, a montra, onde o cliente toma contacto com o mundo CTT. Daí, nós sermos extremamente importantes para a nossa organização.

Qual a missão das Lojas CTT? O que faz com que sejam tão importantes para as populações?

Para a população, a Loja tem a sua importância no sentido em que aproxima as empresas e as pessoas, gera negócios... É toda esta relação de proximidade que caracteriza os CTT ao longo do tempo. Geralmente, as pessoas confiam nos colaboradores dos CTT e esta é uma relação que se vem construindo ao longo do tempo e a marca que está agora a comemorar 500 anos.

Como motiva e lidera esta equipa?

A motivação da equipa, no meu entender, passa primeiro, pelo exemplo. Gosto de dar o exemplo. Gosto também de incentivar as pessoas, mesmo quando falham. Acho que uma boa motivação também passa por incentivar as pessoas. Gosto de atribuir objetivos tangíveis, para que as pessoas não se sintam perdidas ou que não conseguem realizar.

Quais as competências necessárias para a função de Gerente de Loja?

As competências necessárias para gerir uma Loja e uma equipa passam por ser uma pessoa otimista, ou seja, não sair derrotado logo à primeira. Ter sempre uma palavra amiga, no sentido de unir a Loja como um bloco, de agir como um bloco e não fragmentada.





Francisco Almeida

Comercial Loja CTT Loures

Como descreve a sua função, o seu dia a dia?

É, acima de tudo, receber os clientes que estão na Loja, porque quando entram no espaço físico, a primeira imagem que ficam do Banco, é o que lhes podemos dar. Então, é receber bem o cliente, com cordialidade. Estar sempre atento ao que o cliente nos transmite e ao que ele pretende. Ir ao encontro das suas necessidades. Não havendo clientes na Loja, é tratar das *leads* que temos em CRM para, também, ir ao encontro desses clientes e criar valor para o Banco.

Na sua opinião, como é que os clientes veem o Banco CTT?

Neste momento, com quatro anos de idade, os clientes veem o Banco CTT como um banco que evoluiu e tem estado a evoluir bastante. Embora sendo um banco muito jovem, alargou também o leque de produtos e serviços, o que foi muito bem-encarado pelos clientes, sendo também produtos muito simples e de fácil acesso. E a opinião generalizada dos clientes tem sido muito positiva.

Quais os valores que orientam a sua atuação no dia a dia?

São valores de honestidade, simplicidade, atenção para com o cliente, sempre. Porque o cliente é a nossa matéria prima e, acima de tudo, é isso. Estar sempre atendo ao cliente, com cordialidade e com simpatia.

Na sua opinião, que características deve ter um bom comercial?

Deve ser muito proativo, deve estar com as “antenas” sempre ligadas e captar todos os sinais que o cliente nos possa dar. E ao captar esses sinais, irmos ao encontro, sempre, das necessidades e dos problemas que o cliente possa ter e aí, sim, fazer com que saia satisfeito da loja, criando também uma relação de fidelização para que ele possa voltar mais vezes, criando também valor para o banco.



Paula Santos

Comercial Loja CTT Loures

Como descreve a sua função, o seu dia a dia?

O meu dia a dia é fazer o atendimento ao cliente. Acolher o cliente, ouvir o cliente, identificar as suas necessidades, e depois vender-lhe o produto que se adequa às suas necessidades, ou serviços também, não esquecendo nunca os objetivos que os CTT me propõem.

Como é trabalhar com o público? Que tipo de relações são estabelecidas com os clientes?

Trabalhar com o público é sempre um desafio mas, para mim, é fascinante. Adoro trabalhar com o público. Quase sempre conheço o cliente que vem à loja: o seu nome, a sua profissão, os seus interesses e isso facilita muito mais a venda. Não posso dizer que sejam amigos, mas são conhecidos e tenho um bom relacionamento com os clientes.

Quais os valores que orientam a sua atuação no dia a dia?

Honestidade, cordialidade, o interesse pelo cliente, interesse pela empresa CTT e estar sempre disposta a atender o cliente da melhor maneira possível.

Na sua opinião, que características deve ter um bom comercial?

Deve conhecer muito bem os produtos e os serviços que vende, deve conhecer as regras e os procedimentos dos CTT. Depois, deve ser cordial, deve interessar-se pelo cliente, deve ter uma entrega total e estar sempre disposto a novos desafios.



DESEJOS PARA 2021? QUANTO MAIS *VERDES*, MELHOR

2021 chegou e com ele novos desafios. Certamente planeou algumas ideias e resoluções a concretizar neste novo ano, mas colocou nessa lista a hipótese de serem mais sustentáveis?

Adotar hábitos mais sustentáveis não significa mudar radicalmente a rotina ou o estilo de vida. Há pequenos gestos que podemos introduzir mesmo estando em casa e que fazem muita diferença. Deixe-se inspirar e comece o ano novo com desejos mais ecológicos.

Reciclar mais e melhor

Fazer a separação dos resíduos tem diversas vantagens. Além de dar a oportunidade de criar produtos provenientes de desperdício, ajuda o planeta a poupar energia e recursos que são finitos.

Preferir produtos sustentáveis

Comprar produtos locais ou artesanais é adquiri-los de forma sustentável. Porquê? Porque são feitos em pequena escala, beneficiam os pequenos produtores e a pegada carbónica causada pelo seu transporte é também reduzida.

Usar sacos reutilizáveis para as compras

Pode parecer pouco relevante, mas faz muita diferença, sobretudo no impacto que esta ação tem nos oceanos. Utilize sacos reutilizáveis quer para as compras gerais, quer para as compras de frutas e legumes.



Dedicar-se a causas solidárias

O planeta precisa de todos. Não só no Natal, como no resto do ano, podemos dedicar-nos a causas solidárias. Doar roupa, brinquedos ou livros de que já não precisamos, mas que ainda se encontram em bom estado, pode ajudar quem precisa e, ao mesmo tempo, prolongar o tempo de vida desses objetos.



Fazer uma pequena horta

Adaptar um cantinho no jardim ou no terraço para ter uma pequena horta ajuda a uma conexão mais profunda com a natureza e permite obter, sem ter de sair de casa, pequenos produtos de forma biológica, como, por exemplo, ervas aromáticas.

Fazer turismo sustentável

O ano que terminou obrigou muitos viajantes a repensar a forma como fazem turismo. Quer procure descobrir uma região perto de si, quer seja numa paragem mais longe de casa, quando for, opte por transportes públicos ou caminhadas, não deixe lixo, nem a sua marca na natureza.

Comprar de forma mais consciente

Outra forma de tornar a vida mais sustentável é reduzindo. Fazer o exercício de pensar duas vezes antes de comprar e questionar se o que está a adquirir é mesmo essencial.



Fazer deslocações cada vez mais verdes

Para reduzir a pegada de carbono com as deslocações é possível optar por transportes mais ecológicos. Andar mais vezes de transportes públicos, percorrer pequenas distâncias a pé ou de bicicleta ou ainda optar por um carro elétrico são algumas das formas mais verdes de o fazer.



Associar-se a atividades mais ecológicas

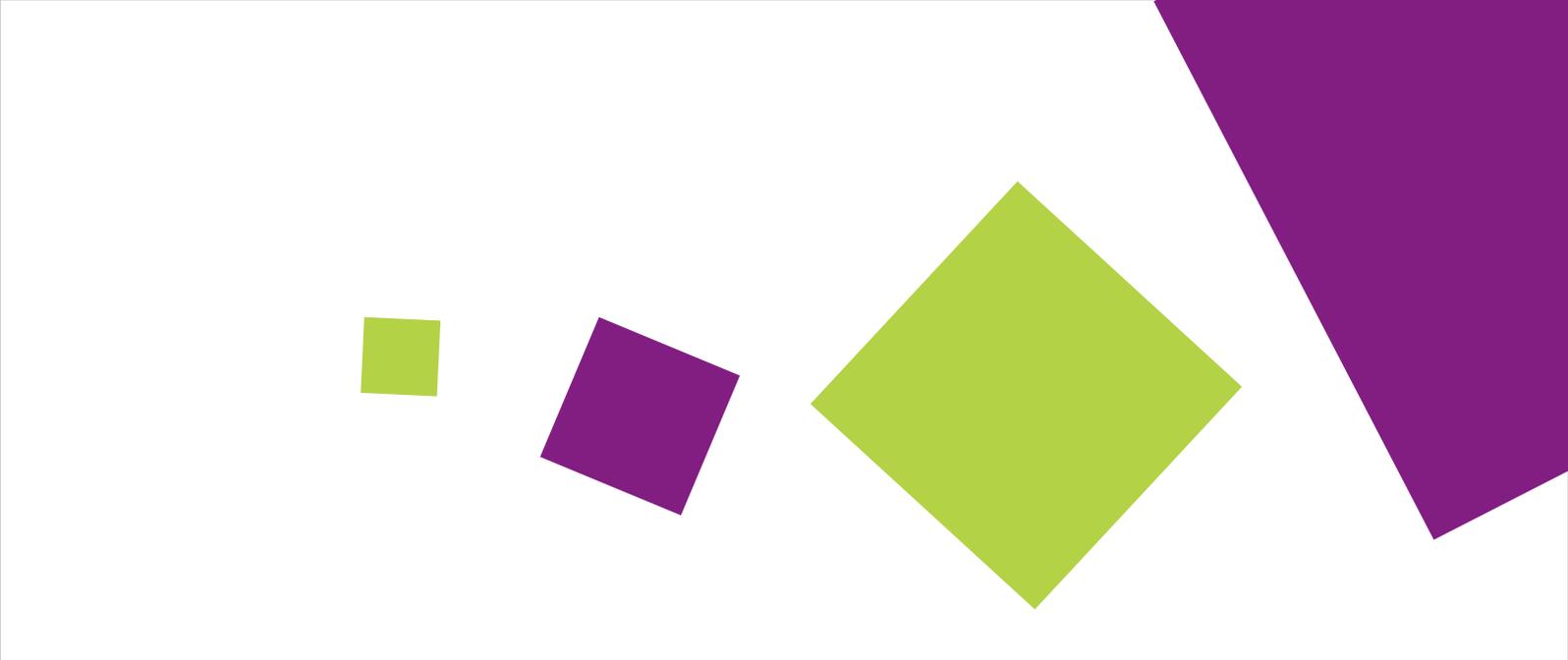
Sejam limpeza de praias ou florestas, projetos de reflorestação ou de preservação da biodiversidade, faça parte de causas com impacto positivo no ambiente e inspire os seus amigos e familiares a fazer o mesmo.

Artigo adaptado Sociedade Ponto Verde

LANÇAMOS A 3ª EDIÇÃO DO *VOLUNTARIADO DE* MENTORING EPIS/CTT



O sucesso das edições anteriores levou à continuidade do projeto de Voluntariado de Mentoring EPIS/CTT. O encontro online juntou mentoras e alunos/as para marcar o arranque da nova edição



A 3ª edição do projeto de Voluntariado de Mentoring EPIS/CTT arrancou a 7 de janeiro, em formato digital, dando a conhecer as mentoras, alunos/as, elementos dos CTT e da EPIS que agora iniciam um percurso conjunto, rumo ao sucesso escolar destes jovens, à sua integração social e ao desenvolvimento das suas competências de relacionamento interpessoal. São sete os alunos/as do 9º ano de escolaridade, provenientes da Escola Básica 2, 3 Pedro d'Orey da Cunha, na Damaia, que vão ser acompanhados/as por sete mentoras dos CTT. Todos/as contam com o apoio da mediadora da EPIS, Manuela Gonçalves. Este foi o primeiro de três encontros previstos durante o ano letivo, que serão realizados online até que a situação de saúde pública se normalize e permita encontros presenciais. Para dinamizar a comunicação entre mentoras e alunos/as serão lançados desafios mensais, para resolução. A nossa associação a este projeto, promovido pela EPIS - Empresários para a Inclusão Social, remonta a 2014 e traduz-se no acompanhamento de jovens em risco de insucesso escolar, durante três anos letivos, ajudando-os a construir uma perspetiva positiva da vida académica e pessoal. O projeto visa motivar e promover a compreensão de que o trabalho académico e a atitude podem mudar o curso de uma vida, conduzindo ao sucesso escolar, à integração social e ao desenvolvimento de competências relacionais. As duas edições anteriores traduziram-se em experiências enriquecedoras, em termos de partilha e aprendizagem

de vida, impactando positivamente no percurso pessoal e académico dos/as alunos/as: Na 1ª edição, 80% concluíram o 9º ano e, na 2ª edição, os resultados ascenderam a 87,5% de sucesso.

Ajudar a mudar a vida de um/a jovem

Através de um acompanhamento de proximidade e estabelecimento de uma boa relação, o/a mentor/a deverá motivar e estimular o/a jovem a desenvolver o seu potencial académico, transmitir-lhe atitudes e valores, criar um ambiente de confiança e tornar-se numa referência de vida, de forma a promover a valorização profissional, cultural e humana do aluno/a, reforçando a sua autoestima e integração social, capacitando-o/a, assim, a construir um projeto de vida bem-sucedido.

As interações com os/as alunos/as poderão ser organizadas durante o horário de trabalho dos colaboradores/as que participam no projeto, até ao máximo de 150 horas laborais anuais, com o conhecimento e acordo da chefia. A mediadora da EPIS ajuda a organizar as interações, mantendo-se disponível para responder a todas as necessidades de apoio, material e pedagógico, dos intervenientes.

Nesta 3ª edição, alargámos o âmbito da nossa intervenção e abrimos a possibilidade de os/as voluntários/as CTT poderem também vir a participar no projeto como explicadores/as nas disciplinas da sua preferência. Os alunos e alunas das edições anteriores tiveram apoio pedagógico nas disciplinas de matemática e inglês,

AS DUAS EDIÇÕES ANTERIORES TRADUZIRAM-SE EM EXPERIÊNCIAS ENRIQUECEDORAS, EM TERMOS DE PARTILHA E APRENDIZAGEM DE VIDA, IMPACTANDO POSITIVAMENTE NO PERCURSO PESSOAL E ACADÉMICO DOS/AS ALUNOS/AS

apoio esse inserido numa das vertentes do Programa de Trainees, visando a integração de jovens universitários na empresa. O voluntariado é parte integrante deste programa, tendo sido atribuídas quatro horas mensais a cada trainee para participação em várias iniciativas da empresa, de âmbito social e ambiental. O apoio pedagógico a alunos da EPIS revelou-se uma das iniciativas preferidas, que obteve excelentes resultados, o que nos levou a alargar à generalidade de colaboradores/as a possibilidade de integrarem, também, esta modalidade de apoio. Com forte empenho e entusiasmo, continuamos a levar a bom porto este projeto de inclusão social, sendo reconhecidos pela EPIS como um parceiro de referência.

ROSA SERÓDIO

deixa comigo

Chegou o canal que o/a vem ajudar
no esclarecimento de dúvidas
sobre produtos e serviços dos CTT:
Deixa Comigo. Eu resolvo!





«Amiga, a carta registada que enviei ainda não chegou», «Filho, não fizeram a entrega do champô que encomendei», «Irmã, encomendei uma peça para a oficina e ainda não a recebi», «Vizinho, a minha encomenda ficou "presa" na alfândega», «Tia, não entregaram o café que encomendei e sem cafeína não funciona». «Preciso de ajuda!».

Todos nós já recebemos pedidos de ajuda, como estes, dos nossos familiares e amigos sobre produtos e serviços dos CTT. Nós próprios, por vezes, temos dúvidas na utilização dos serviços associados à atividade de correios e nem sempre sabemos a quem recorrer. Pois, a partir de agora é fácil. Chegou o Deixa Comigo! Trata-se de um canal interno, para uso exclusivo dos colaboradores dos CTT, que nos vem auxiliar na resolução dos nossos problemas e daqueles que nos chegam dos nossos familiares e amigos.

Como fazer

Neste momento, o Deixa Comigo está acessível apenas via email, mas estão em estudo outras formas de comunicação.

Assim, se precisa de apoio ou recebeu um pedido de auxílio, basta enviar uma comunicação, preferencialmente através do seu email corporativo, mas também pode fazê-lo do seu email pessoal, para

**« DURANTE A PRIMEIRA SEMANA, FORAM RECEBIDOS 57 PEDIDOS, TENDO-SE CONSEGUIDO UMA TAXA DE RESOLUÇÃO DE 72% NO PRIMEIRO CONTACTO »,
DIOGO FREITAS OLIVEIRA**

deixacomigo@ctt.pt, na qual deverá constar obrigatoriamente:

- O seu nome e nº de colaborador CTT;
- O nome, email e contacto telefónico do seu familiar/amigo;
- Uma breve descrição da situação, onde deverão ser indicados os dados necessários à sua análise como, por exemplo, o número de encomenda.

O Deixa Comigo irá tratar da sua solicitação. A resposta será dada, com a maior brevidade possível, ao seu amigo ou familiar sempre com o seu conhecimento.

A partir de agora, com o Deixa Comigo, todos seremos, ainda mais, agentes proativos na promoção da qualidade de serviço dos CTT e da imagem da nossa Marca.

Simple e eficaz

À Revista CTT, Diogo Freitas Oliveira, Diretor de Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações, explicou os detalhes deste projeto:

O que é o canal Deixa Comigo?

O Deixa Comigo é um novo canal de apoio interno, dirigido aos colaboradores para esclarecimento das suas dúvidas, dos seus familiares, amigos ou conhecidos, na utilização dos serviços dos CTT, como por exemplo localizar ou desalfandegar uma encomenda, mas também para captar *leads* comerciais ou prestar esclarecimentos do nosso portfólio de produtos e serviços. Não se trata de um canal prioritário, pois não se pretende que seja um *fast-track* dos canais formais de Apoio ao Cliente,





A peça do amigo **mecânico** não chegou e o **carro** tem de ser reparado?



A avó está **aborrecida** porque o livro ainda **não foi** entregue?



O seu amigo tem **dúvidas** sobre produtos e **serviços** CTT?

O DEIXA COMIGO DESTINA-SE APENAS AOS COLABORADORES DOS CTT. PARA UTILIZAR O NOVO CANAL BASTA ENVIAR UM EMAIL PARA DEIXACOMIGO@CTT.PT

embora vá ser tratado por uma equipa específica do Contact Center, devido às especificidades do canal.

Como surgiu a ideia de criar o canal Deixa Comigo?

Tendo em conta a dimensão da nossa empresa e a natureza dos serviços que presta, é natural que o nosso círculo mais próximo recorra a nós para o esclarecimento de algumas dúvidas. Até agora, nem todos os colaboradores sabiam como ajudar, acabando muitas vezes por reencaminhar para vários interlocutores avulso do seu *networking* interno, resultando em duplicações de tarefas e entropia no processo de resolução. Este canal surgiu para

uniformizar o processo de tratamento dos pedidos neste contexto.

Como podemos utilizar o canal Deixa Comigo?

É muito simples. Basta enviar um email para deixacomigo@ctt.pt preferencialmente do seu email corporativo, mas também pode fazê-lo do seu email pessoal, indicando o seu nome e número de colaborador, nome, email e contacto telefónico, do seu familiar ou amigo, e uma breve descrição da situação onde deverá ser indicado os dados necessários à averiguação da situação que deseja ver esclarecida.

Quantos pedidos de ajuda já receberam neste canal?

Este canal está a ser um sucesso não só pelo número de pedidos já recebidos, graças à campanha de comunicação efetuada, como também pela taxa de resolução conseguida. Durante a primeira semana, foram recebidos 57 pedidos, tendo-se conseguido uma taxa de resolução de 72% no primeiro contacto. Tal como esperado, as principais temáticas abordadas foram localizações de encomendas, apoio no desalfandegamento e consulta de tarifários. Acreditamos que este canal vai estar, a curto prazo, no *top of mind* de todos os colaboradores. LUCÍLIA PRATES

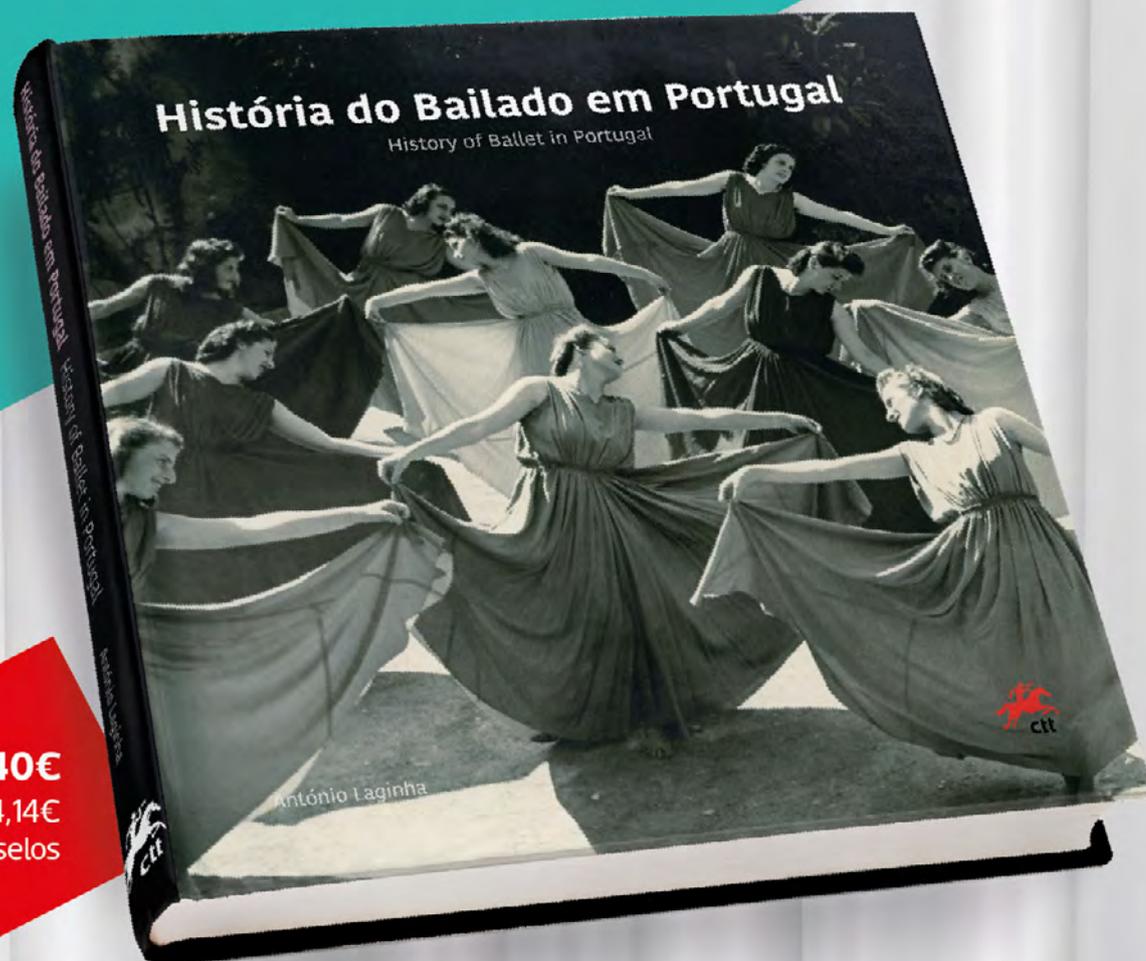


O seu familiar **precisa** de ajuda sobre produtos e **serviços** CTT?



Perderam a **encomenda**? Nós ajudamos a **encontrar**

História do Bailado em Portugal



PVP 40€
inclui 4,14€
em selos

O livro ***História do Bailado em Portugal*** da autoria de António Laginha. Esta edição é proposta como uma resenha histórica do bailado que, em certos períodos, se produziu em Portugal. Esta edição bilingue, com tiragem limitada a 4000 exemplares numerados, contém emissão filatélica "Pioneiros da Dança em Portugal", com valor facial de 4,14€.

À venda nas Lojas CTT e em ctt.pt

CTT/RF-CPT/HISTÓRIA DO BAILADO EM PORTUGAL/2021-01/10

ctt.pt

Linha CTT 210 47 16 16
Dias úteis das 8h30 às 19h30

a nossa entrega é total



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Filatela



PROPOSTAS DONA OFERTA

A Dona Oferta apresenta-lhe um conjunto de produtos com desconto exclusivo para colaboradores dos CTT (no ativo e aposentados). Só tem de ir a uma Loja CTT e dizer o seu número de colaborador



Os preços indicados já incluem o desconto

10% desconto



Joker

Preço: 25,16 €

10% desconto



**Powerbank
Eveready 5.000
LI-P. 1.5A/1A**

Preço: 16,19 €

20% desconto



**Chocotelegram
"Beijinho"**

Venda através de Catálogo - Cód. 878528

Preço: 8,75 €

50% desconto



**Agenda Anual 2021
Vista Semanal**

Preço: 8,48 €

10% desconto



**Auscultadores
Bluetooth T500 BT**

Cor Preto

Preço: 35,91 €

10% desconto



**Auscultadores
Bluetooth T500 BT**

Cor Azul

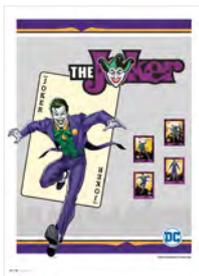
Preço: 35,91 €

Filatelia . Folha Colecionador S.H. 10% desconto



Harley Quinn

Preço: 6,75 €



Joker

Preço: 6,75 €



Flash

Preço: 6,75 €



Super Man

Preço: 6,75 €



Batman

Preço: 6,75 €



Wonder Woman

Preço: 6,75 €

10% desconto



O Regresso

Nicholas Sparks

Preço: 16,11 €

10% desconto



Santo António Médio (mel)

Preço: 14,85 €

10% desconto



Durante a Queda Aprendi a Voar

Raul Minh'alma

Preço: 14,31 €

Correio Verde 5% desconto



Saqueta S

Preço: 2,28 €

Saqueta M

Preço: 2,95 €

Saqueta L

Preço: 4,51 €



Caixa M

Preço: 2,75 €



Caixa L

Preço: 4,41 €

*desconto também aplicável aos envelopes

AQUÁRIO VASCO DA GAMA



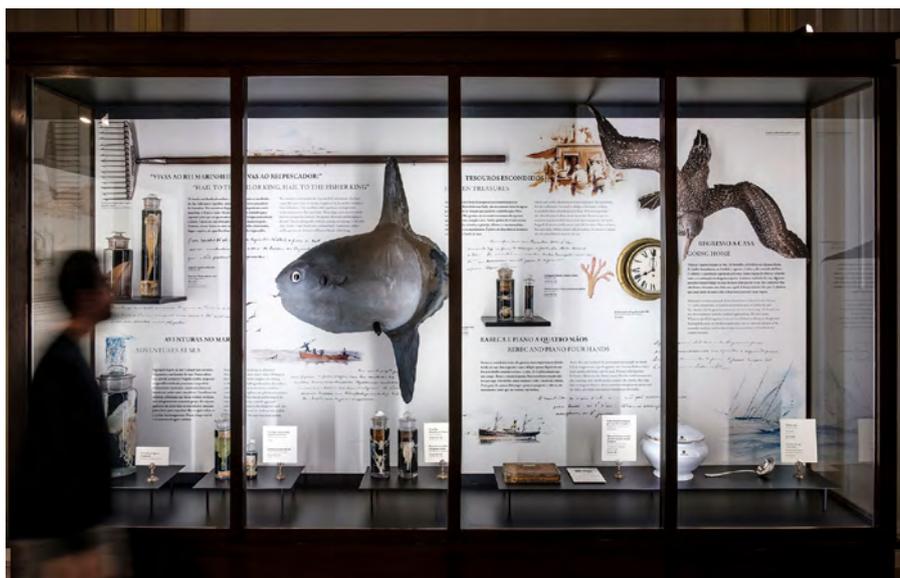
Quase a completar 123 anos de existência, o Aquário Vasco da Gama reinventa-se para cumprir a sua missão de dar a conhecer o universo marinho. A apostar nas novas tecnologias para modernizar a sua forma de comunicar, quem por lá passar pode ver a nova decoração exterior. Conheça (ou recorde) o mais recente parceiro do programa “Sou CTT”



Num país à beira-mar plantado e impulsionador dos Descobrimentos, o Aquário Vasco da Gama (AVG) é uma instituição que atravessa gerações. O fascínio gerado pelo espaço museológico e a singularidade do espólio que encerra, exige que a ele se regresse várias vezes. «Uma pessoa vai ao Aquário Vasco da Gama obrigatoriamente três vezes na vida: quando é criança, quando tem filhos e quando tem netos», refere o Comandante Nuno Leitão, Diretor do AVG, citando as palavras de um visitante idoso, que já estava na sua quarta visita, desta vez acompanhado pela bisneta. «É uma instituição com um legado fortíssimo, que liga o passado com o presente, perspetivando o futuro», defende o responsável. Fundado em 1898 pelo Rei Dom Carlos, é o mais antigo aquário-museu aberto ao público e exibe o legado do monarca considerado o pai da Oceanografia no nosso país. É às suas campanhas oceanográficas que devemos uma herança única e insubstituível: a sua biblioteca privada e uma coleção de seres marinhos - Zooteca, que se constitui como uma das melhores coleções de história natural do mundo. Por isso, o AVG, integrado na Marinha Portuguesa, tem uma forte ligação às universidades e à comunidade científica, assumindo o seu papel educativo e de promoção de uma cultura ambiental.

Coleção Oceanográfica do Rei Dom Carlos

Grande impulsionador do estudo do mar, o Rei Dom Carlos realizou 12 campanhas oceanográficas (1896-1897),



Polvo



Peixe palhaço



Pata-roxa



Anémoma



sendo a “Coleção do Rei” constituída por animais marinhos e aves recolhidas durante as referidas expedições. São 2200 espécimes de vários grupos taxonómicos. A mostra completa-se com a exibição dos instrumentos científicos da época e com os mais de 600 livros, ilustrações e manuscritos da biblioteca científica do monarca.

Contrastes de luz e cor

Por outro lado, na área de museu vivo, o AVG exhibe a diversidade dos peixes da costa atlântica. Desde as formas mais simples de vida aquática, aos complexos e raros animais, são mais de 300 espécies vivas, entre fauna e flora marítimas. Há peixes de água doce, salgada e salobra, vertebrados e invertebrados, espécies tropicais e “comuns” peixinhos. Mas, também,

“temidos” predadores.

A visita ao Aquário é uma experiência imersiva onde as cores vibrantes de algumas espécies contrastam com a escuridão silenciosa do habitat de outras. Um mergulho na riqueza da vida marinha que, na sua diversidade de formas e cores, surpreendem miúdos e graúdos.

Acompanhar a evolução tecnológica

Numa época marcada pela imagem e pelas tecnologias, o Aquário Vasco da Gama está em processo de mudança de paradigma na sua forma de comunicar com o público. Está a implementar projetos de inovação tecnológica com vista a assumir um espaço estratégico, neste âmbito, e ser um agente ativo na preservação dos oceanos e divulgação dos seus conhecimentos.

«Somos casa da ciência, museu de história natural, mas, em breve, seremos uma porta para o oceano, porque vamos construir uma janela virtual para o oceano. Será o maior ecrã interativo da Península Ibérica, permitindo às crianças interagirem com o oceano de uma forma virtual», acrescenta Nuno Leitão.

Já existem alguns conteúdos online, nomeadamente vídeos e jogos, que podem ser uma boa oportunidade para conhecer esta instituição, enquanto o tempo ainda é de confinamento. Saiba mais em ccm.marinha.pt/pt/aquarivogama, através do Instagram do Aquário: [@aquarovascodagama](https://www.instagram.com/aquarovascodagama) ou em marinha.pt.

ELSA DUARTE

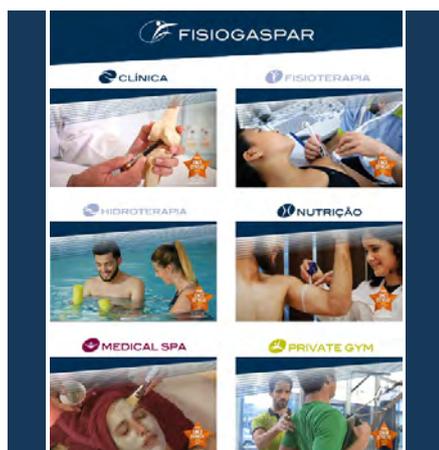
SOU CTT

SOU CTT

São cada vez mais os parceiros "Sou CTT". Nesta edição, o destaque vai para duas empresas vocacionadas para cuidado pessoal, uma na área da saúde, outra dos acessórios de qualidade feitos no nosso país



Saúde e Bem Estar FISIOGASPAR



A pensar no bem-estar, a Fisiogaspar, juntou-se ao "Sou CTT" e lançou um passatempo para os colaboradores dos CTT. Em causa estava uma avaliação de rosto e respetivas recomendações de tratamento e limpeza. Para participar era preciso escrever uma frase que incluísse as palavras CTT, Fisiogaspar, saúde e bem-estar. A vencedora foi Carla Duarte. A Fisiogaspar é uma referência nacional e internacional na área da fisioterapia desde 1998. Assume um papel de destaque na saúde e no bem-estar e, além da fisioterapia, tem outras valências, como hidroterapia, *medical spa* ou *private gym*.

São estas as atividades que estão incluídas no protocolo de parceria e nas quais os colaboradores dos CTT têm descontos, entre os 10% e os 15%. Consulte a [intranet CTT](#) e trate da sua saúde.

Bens de consumo CAVALINHO



As marcas portuguesas continuam a ser uma importante aposta do "Sou CTT" e, desta vez, é a Cavalinho que se junta ao programa de parcerias. A Cavalinho é uma marca 100% nacional, que nasceu em 1975, no norte do país. Tem vindo a afirmar-se pelo design contemporâneo e pelo fabrico artesanal de coleções femininas e masculinas de carteiras, bolsas, acessórios e calçado. Com este protocolo, os colaboradores têm descontos entre os 10% e os 15% numa vasta gama de produtos: bolsas, cintos, marroquinaria e malas de viagens. Aproveite!

Saúde e Bem Estar OPTOCENTRO



A Optocentro, que venceu o Prémio Essilor Excelência da Ótica, na categoria Melhor Impacto Social, pelas suas ações de responsabilidade social e ambiental, faz parte do programa "Sou CTT". A empresa que tem como missão facultar a melhor ciência em ótica e optometria está no Porto e em Lisboa e, com este protocolo, os colaboradores dos CTT têm prioridade no atendimento e condições especiais. Veja o vídeo que celebra esta parceria e consulte a área ["Sou CTT" na Intranet](#).



A sua poupança pode valer mais



- ✓ Certificados do Tesouro Poupança Crescimento
- ✓ Certificados de Aforro

Invista com mais segurança

Diversifique as suas poupanças na sua Loja CTT com Certificados do Tesouro Poupança Crescimento e Certificados de Aforro Série E. São aplicações seguras, sem custos, com capital garantido e muito fáceis de subscrever.

Visite uma Loja CTT, abra a sua conta aforro e faça a sua poupança valer mais.



ctt.pt

Linha CTT 21047 16 16
Dias úteis das 8h30 às 19h30



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Correios
de Portugal



CTT
Empresas
Estreia CTT

ctt

ROBOT CARTEIRO VAI **ENTREGAR** CARTAS DURANTE TESTE NO JAPÃO

Um robot carteiro está pronto a entregar cartas e encomendas aos residentes de Fujisawa, após a conclusão do teste do serviço automatizado de entregas ao domicílio na cidade japonesa

A Panasonic refere que a tecnologia poderia ajudar a lidar com a assinalável falta de pessoal nas entregas, decorrente do crescimento do comércio eletrónico e dos serviços de entrega ao domicílio. Reduziria também o contacto presencial, o que ajudaria durante a presente pandemia de Covid-19.

O teste de conceito em Kanagawa enquadra-se num Plano de Ação mais amplo da estratégia de crescimento do Japão, para explorar o papel de robots autónomos compactos e de baixa velocidade.

Fonte: Smart Cities World

O município japonês de Kanagawa está a trabalhar com a gigante Panasonic, num teste lançado em novembro e que terminou na véspera do Natal passado. A primeira fase envolveu um robot autónomo nas estradas públicas do município, estando um segundo teste previsto para fevereiro de 2021, que envolverá a entrega de correio ao domicílio, através de uma aplicação de smartphone e de um centro de controlo remoto.



Amazon One permite pagar apenas com um aceno de mão

O Amazon One é um novo dispositivo que digitaliza a palma da mão de uma pessoa para tornar as compras em loja mais fáceis. Na prática, liga a informação



digitalizada da palma da mão de um utilizador aos dados armazenados de cartões de crédito, permitindo concluir transações dentro das lojas Amazon Go, simplesmente colocando a mão por cima de um sensor, de acordo com um comunicado de imprensa partilhado no website da Amazon. "Na maioria dos ambientes de retalho, o Amazon One poderia tornar-se numa opção alternativa de pagamento ou de cartão de fidelização, com um dispositivo na caixa de pagamento ao lado de um sistema tradicional de ponto de venda," lê-se no comunicado.

Fonte: Interesting Engineering

Startup Portuguesa AssetFlow: a inteligência artificial ao serviço da otimização de espaços

A AssetFlow é uma startup Portuguesa, fundada há um ano por Katya Ivanovna e Ricardo Santos. Surgiu para criar um software que, com base em

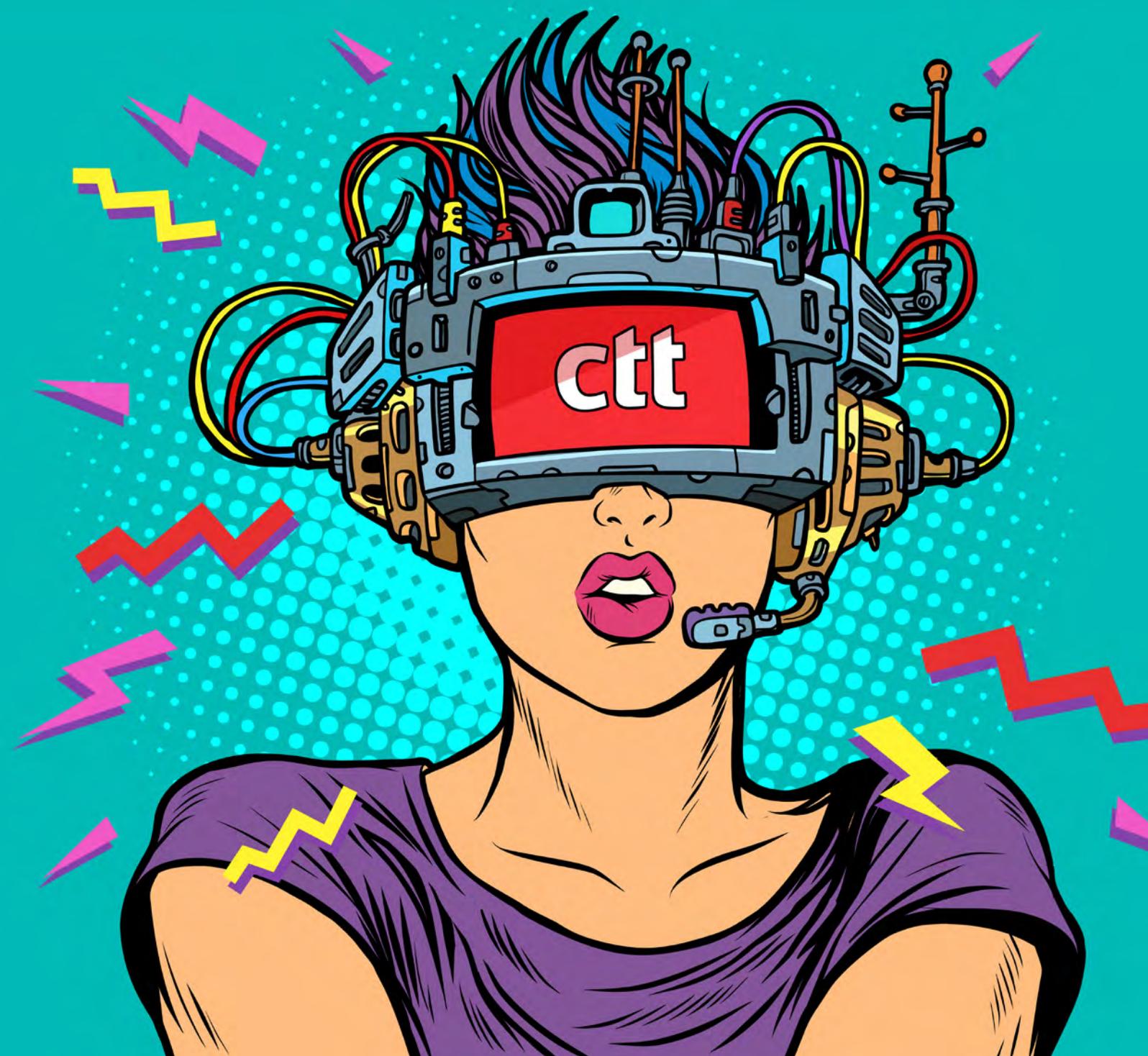


modelos de inteligência artificial, é capaz de perceber, com uma precisão superior a 90%, a forma como as pessoas usam um espaço, baseando-se na análise comportamental das mesmas e ajudando, assim, empresas, como retalhistas, a otimizar os espaços.

Em clientes de retalho, por exemplo, usando dados de venda anónimos e a configuração espacial da loja, o software da AssetFlow deteta diferentes perfis de compras e os percursos que fazem, sugerindo depois a melhor colocação de produtos para aumentar as vendas.

Fonte: dinheiro vivo | Forbes

PITCHDAY **INOV+**



“App ou SMS e receção de código de validação que substitui a assinatura” de João Miguel Cardoso, “Cria o MeuSelo” de Ana Sílvia Santos, “Tubo de ensaio seguro” de João Miguel Cardoso e “Simplificar e agilizar o serviço dos carteiros” de Hugo Gonçalves Borges, foram as ideias vencedoras do Pitch Day INOV+

«PARA NÓS, EQUIPA DE INOVAÇÃO,
É UMA MOTIVAÇÃO E UM
ORGULHO PODER DAR PALCO AOS
COLABORADORES DOS CTT».
NUNO MATOS

Após o término do 9.º ciclo de desafios no INOV+ by CTT, chegou o momento de eleger a melhor ideia para cada um dos quatro desafios.

A sessão decorreu em formato online, no dia 15 de janeiro, e foi moderada por Nuno Matos, Diretor de Digital, Transformação e Inovação. Contou com a participação de todos os elementos da Comissão Executiva dos CTT, dos Diretores que promoveram os quatro desafios deste ciclo e de todos colaboradores que quiseram e puderam assistir, em direto, ao primeiro Pitch Day INOV+.

O Presidente Executivo dos CTT, João Bento, procedeu à abertura da sessão referindo que «nós temos a noção que inovar é uma alavanca de crescimento, desenvolvimento e criação de valor imprescindível para qualquer empresa, muito mais para uma empresa que tem requisitos de transformação muito grandes, como é o caso dos CTT. O INOV+ desempenha um papel decisivo nesse processo, porque é, digamos, a dimensão “mais democrática” da nossa preocupação com a inovação, uma vez que permite mobilizar a generalidade das nossas pessoas para contribuírem com ideias que, às vezes, correspondem a pequenas propostas de melhoria incremental e, outras vezes, têm uma dimensão mais transformacional. Hoje, neste Pitch Day INOV+, vamos dar visibilidade às melhores ideias do 9.º ciclo de desafios e aos seus protagonistas».

Seguidamente, João Melo, responsável pela Gestão de Inovação, fez um overview da iniciativa INOV+, um dos pilares do Programa +Inovação by CTT. «O INOV+, inicialmente, funcionava numa lógica de mercado, assente numa plataforma externa, mas desde o ano passado funciona numa plataforma desenvolvida internamente. O objetivo é o mesmo: capitalizar as ideias dos colaboradores, como resposta a desafios concretos definidos pela organização. Desde o início, em 2016, tivemos nove ciclos, 33 desafios e mais de 2000 colaboradores a interagir com a plataforma. Até ao momento, temos 169 ideias em avaliação preliminar, oito em avaliação detalhada, 15 em implementação e 24 implementadas. Hoje vamos ter nove apresentações de ideias do 9.º ciclo que teve quatro desafios ativos e 47 ideias».

Voz aos autores

Nuno Matos passou então a palavra aos grandes protagonistas da sessão, os autores das ideias selecionadas para *pitch* pelas direções promotoras dos desafios, que procederam a uma breve, mas esclarecedora, apresentação das mesmas.

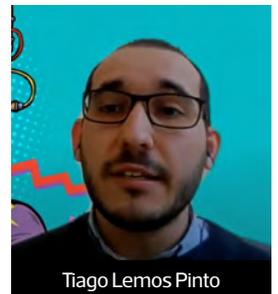
Desafio 1

Como incentivar o self-care nos canais digitais?



Ideias:

- **Formulários digitais** – aderir aos serviços tradicionais dos CTT (ex.: apartados, reexpedição) através dos canais digitais, por via da disponibilização de um formulário online, sem necessidade de deslocação a uma Loja CTT – da autoria de **Tiago Lemos Silva** da Auditoria e Qualidade/Auditoria/Auditoria a Serviços Centrais e Negócios (Lisboa).



Tiago Lemos Pinto

- **Localizador de zonas problemáticas de receção do correio e encomendas** – quando a nossa entrega pode falhar (ex.: erro de toponímia, endereço insuficiente, atrasos na entrega), dar a possibilidade às populações de preencherem um formulário online onde reportam situações anómalas – da autoria de **João Miguel Cardoso** das Operações de Produção de Correio/Qualidade e Produção de Correio/Manutenção Norte (Maia).



João Miguel Cardoso

- **App ou SMS e receção de código de validação que substitui a assinatura** – dar a possibilidade aos clientes de substituírem a assinatura do destinatário por um código alfanumérico gerado centralmente pelos CTT e que os clientes receberiam na App ou via SMS – da autoria de **João Miguel Cardoso**.

Desafio 2

Como aumentar a afluência às Lojas e a importância dos CTT?



Ideias:

- **Cria o MeuSelo** – criação de um concurso que visa promover os selos personalizados, as Lojas CTT e a marca CTT, através de fotografias e com participação nas redes sociais – da autoria de **Ana Sílvia Santos** da Comunicação e Sustentabilidade/Comunicação Interna e Conteúdos (Lisboa).



Ana Sílvia Santos

- **Publicidade na Payshop** – publicitar produtos e serviços CTT nos agentes Payshop e também nos postos, em monitores no interior das lojas e/ou virados para o exterior – da autoria de **Artur Jorge Castro** das Operações de Transportes e Distribuição/Organização e Controlo das Operações (Maia).

Desafios 4

Como reduzir a pegada ecológica dos CTT, potenciando novos serviços?



Ideias:

- **Simplificar e agilizar o serviço dos carteiros** – reduzir o uso de plástico utilizado nas etiquetas dos avisados e agilizar o tempo gasto a mencionar objetos avisados, usando

Desafio 3

Como incentivar o empreendedorismo nos colaboradores?



Ideias:

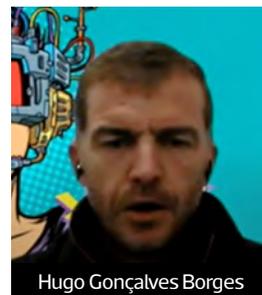
- **Outsourcing técnico** – possibilitar que ex-colaboradores dos CTT ou atuais colaboradores possam fazer *outsourcing* técnico especializado (recursos administrativos, Geo10, estudos de transportes e CDP, réguas, sequenciamento) em todo o país, poupando recursos humanos, custos e tempos de paragem, mantendo a qualidade com a supervisão interna – da autoria de **Artur Jorge Castro**.



Artur Jorge Castro

- **“Tubo de ensaio” seguro** – dar a possibilidade aos colaboradores de assegurarem serviços dos CTT ou de idealizarem os seus produtos ou serviços, sob validação da empresa, pedindo uma licença sem vencimento ou trabalhando com vencimento parcial e que seria reduzido ao longo do tempo, havendo a possibilidade de regressar à organização – da autoria de **João Miguel Cardoso**.

etiquetas de papel já previamente preenchidas, passando também ao cliente informação mais legível – da autoria de **Hugo Gonçalves Borges** das Operações Internacionais e Regiões Autónomas/Áreas de Operações da Madeira/CDP 9000 Funchal (Madeira).



Hugo Gonçalves Borges

- **Farripas de papel** – dar uma segunda utilidade ao papel e ao cartão, transformando-os em farripas que podem ser usadas para acondicionar produtos dentro de embalagens – da autoria de **Ana Sílvia Santos**.

«AGRADEÇO O EMPENHO E A PAIXÃO DE TODOS. É DISTO QUE OS CTT SÃO FEITOS E É DESTA MANEIRA QUE HAVEREMOS DE LEVAR ESTA EMPRESA PARA A FRENTE».
JOÃO BENTO

Os vencedores

Após as apresentações, os elementos da Comissão Executiva votaram na que consideraram ser a melhor ideia para cada desafio e a sua votação teve um peso de 50%. Os colaboradores que assistiram à sessão fizeram também a sua eleição, com o mesmo peso.

Os vencedores foram anunciados pelos Diretores responsáveis pela direção promotora de cada um dos desafios, Diogo Freitas Oliveira, do Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações, Alexandre Guia, do Suporte Comercial B2C, Nuno Matos, da Digital, Transformação e Inovação, e Miguel Salema Garção, da Comunicação e Sustentabilidade.

E os resultados foram os seguintes:

	Resultado
Desafio 1	
Como incentivar o self-care nos canais digitais?	
Formulários digitais	26,00%
Localizador de zonas problemáticas de receção do Correio e Encomendas	12,80%
App ou SMS e receção de código de validação que substitui a assinatura	61,20%
Desafio 2	
Como aumentar a afluência às Lojas e a importância dos CTT?	
Cria o MeuSelo	55,80%
Publicidade na Payshop	44,20%
Desafio 3	
Como incentivar o empreendedorismo nos colaboradores?	
Outsourcing Técnico	28,40%
"Tubo de Ensaio" Seguro	71,60%
Desafio 4	
Como reduzir a pegada ecológica dos CTT, potenciando novos serviços?	
Simplificar e agilizar o serviço dos carteiros	53,30%
Farripas de papel	46,70%

Os quatro vencedores receberam 100 pontos que podem ser trocados por vouchers Dott no valor global de 100€.

No final, Nuno Matos agradeceu a participação de todos e enfatizou que «para nós, equipa de Inovação, é uma motivação e também um orgulho poder dar palco aos colaboradores dos CTT para colocarem as suas ideias e para ajudarem a organização. Agora, todas as ideias colocadas neste ciclo, e não apenas as apresentadas hoje, serão avaliadas para serem efetivamente implementadas e, quando se avançar para a fase da implementação, os promotores das ideias serão, obviamente, envolvidos nesse processo».

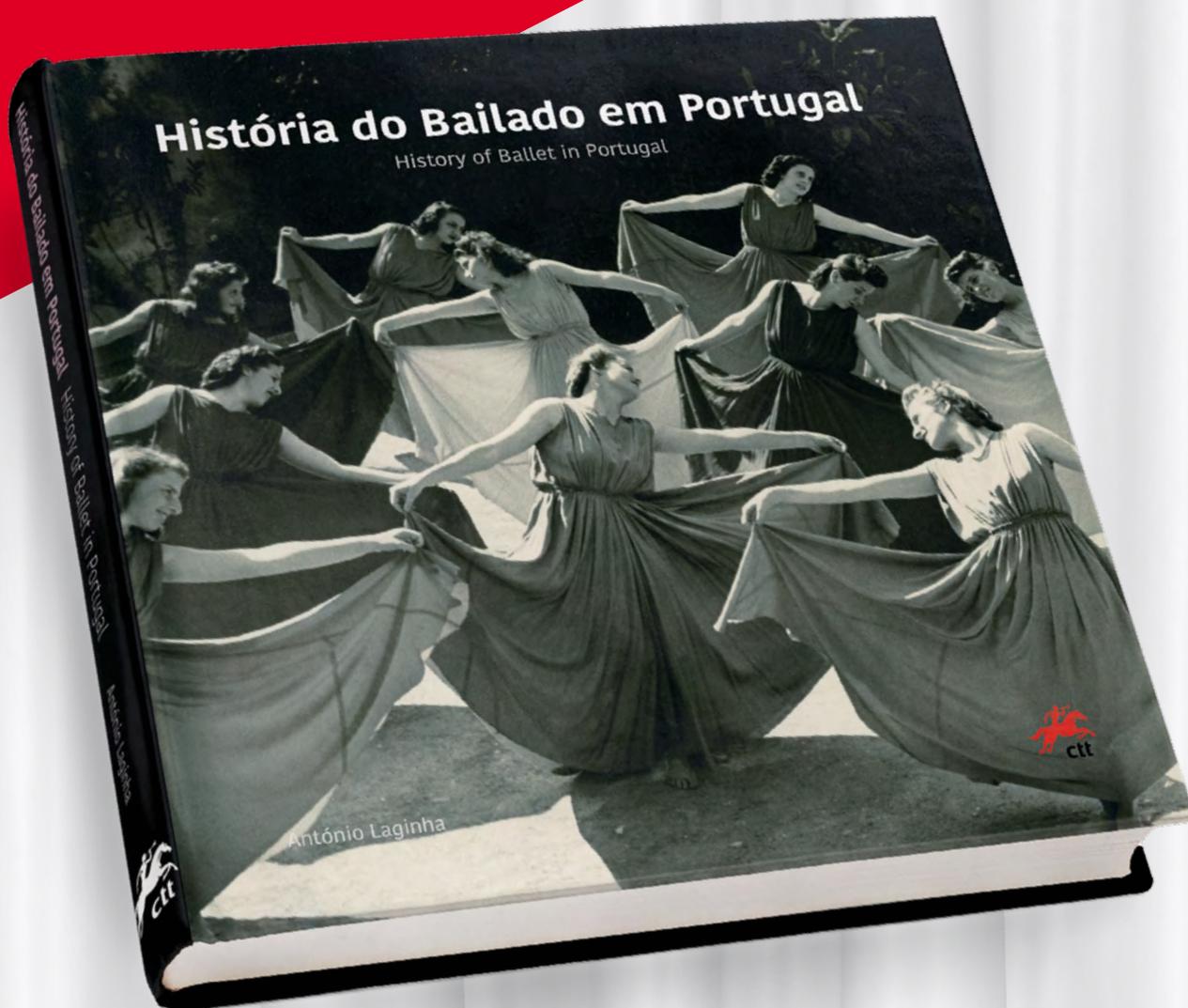
João Bento encerrou a sessão dizendo que «o que fizemos aqui hoje, de forma simbólica, foi celebrar a inovação. Temos de ser nós os embaixadores da iniciativa e trazer mais colegas a expressarem as suas ideias, porque daqui saímos sempre todos vencedores. Foi verdadeiramente um momento bonito. Estamos todos de parabéns. A seguir, é agarrar nestas e em todas as ideias que foram geradas durante o processo e que passaram à fase seguinte para, com isto, criar valor através da mudança. Agradeço o empenho e a paixão de todos. É disto que os CTT são feitos e é desta maneira que haveremos de levar esta empresa para a frente».

O INOV+ by CTT volta brevemente com mais um ciclo de desafios. Fique atento.

LUCÍLIA PRATES



HISTÓRIA DO *BAILADO* EM PORTUGAL



"A dança será tão antiga quanto a humanidade. Imagina-se que, mesmo antes de o homem se poder exprimir oralmente, a comunicação entre os membros da espécie se faria através da arte do mimo, através de gestos e expressões fisionómicas e corporais, sem recorrer à palavra", escreve Raul Moreira, Diretor de Filatelia dos CTT na introdução do livro. A primeira edição filatélica de 2021 já está à venda



A Sífide (1980), coreografia de Auguste Bournonville, remontada por Terry Westmoreland, Companhia Nacional de Bailado. Pedro Romeiras e corpo-de-baile feminino. Fotografia: Miguel Rolo. Coleção: António Laginha

“História do Bailado em Portugal” tem como objetivo aproximar a arte do bailado do grande público e centra-se, essencialmente, na descrição desta expressão artística, ao longo do séc. XX. Dá a conhecer o seu desenvolvimento no nosso país, homenageando os artistas e instituições que para isso contribuíram.

É uma edição que não apresenta características marcadamente académicas e pretende ser um relato histórico acerca do bailado que, em certas épocas, foi produzido no nosso país.

Porque “uma imagem vale mais do que mil palavras”, através de um grande número de imagens, tem como objetivo transmitir “movimento” ao leitor, transportando-o para a realidade dos palcos daquela época.

António Laginha, autor da obra, refere na introdução ao livro: «Cronologicamente falando, se abordará “en passant” todo um dilatado período em que não havia registos fotográficos nem fílmicos dos espetáculos de bailado, leia-se dança de palco ou dança teatral».

António Laginha foi bailarino das companhias mais importantes do nosso país, como o Ballet Gulbenkian ou a Companhia Nacional de Bailado. Considerado, por muitos, o maior divulgador da Dança Portuguesa, dentro e além-fronteiras, é também coreógrafo, investigador e professor, e autor de diversos títulos sobre bailado. Foi ainda co-fundador e professor da Companhia de Dança de Lisboa.

A dança em Portugal

A dança portuguesa terá começado por volta de 1917, com a vinda dos Ballets Russes à capital. Com sede em Paris, aquela que foi uma das grandes companhias de bailado do mundo, já

gozava de grande fama antes de chegar a Portugal. E, quando passou pelo nosso país, sem surpresas, mereceu a atenção dos intelectuais da época, tais como Almada Negreiros, e deixou muitos admiradores.

É em 1940 que surge Verde Gaio, a primeira companhia profissional portuguesa. No entanto, é só na década de 1960, que a dança feita em Portugal atinge um nível de qualidade e profissionalismo sem precedentes, com a criação do Grupo Experimental de Ballet, mais tarde designado de Ballet Gulbenkian, extinto em 2005.

«Foi, pois, como uma sentida homenagem ao Ballet Gulbenkian, de cujo elenco fiz parte – assim como do da principal instituição portuguesa em atividade, a Companhia Nacional de Bailado –, que arquitetei este texto, que muito gostaria de dedicar a todos os artistas que deram vida (e alguns a maior parte da sua própria vida) a uma companhia que teve uma brilhante trajetória de quarenta e quatro anos. Ver a música, ouvir a dança, sentir o movimento e vibrar com a magia da luz, são alguns dos objetivos que nos propomos atingir com esta efémera História do Bailado em Portugal», escreve António Laginha. À venda nas Lojas CTT e em ctt.pt.

ELSA DUARTE

Autor: António Laginha

Tradução: Gabriela Pilkington

Design: Design&etc / Elizabete Fonseca

Edição: Clube do Colecionador dos Correios
Inclui a emissão filatélica “Pioneiros da Dança”, de 2015, composta por seis selos, com o valor de 4,14€

PVP: 40,00€

IP COMEMORATIVO DOS 75 ANOS DO CENTRO NACIONAL DE CULTURA



A cerimónia evocativa permitiu recordar o contributo das figuras mais importantes para a história da instituição

O Centro Nacional de Cultura (CNC) celebrou o seu 75º aniversário, em 2020, e a Filatelia assinalou a efeméride no início do novo ano, com o lançamento de um IP comemorativo, lançado no dia 27 de janeiro. A cerimónia decorreu em formato online, numa conferência que contou com a presença de João Bento, Presidente Executivo dos CTT, Maria Calado, Presidente do CNC, Guilherme d'Oliveira Martins, Presidente do Grande Conselho do CNC, Luiz Duran, Diretor de Arte Emérito dos CTT, e Raul Moreira, Diretor de Filatelia dos CTT. O CNC tem sido um parceiro fundamental para os CTT, no que

respeita à sua produção filatélica, grande parte dela dedicada à cultura, nas suas diversas formas.

A cerimónia evocativa do aniversário do CNC foi uma oportunidade para dar a conhecer esta colaboração de longa data.

O CNC «é uma associação cultural sem fins lucrativos, de utilidade pública, criada em 1945, por um grupo de intelectuais para a promoção de uma cultura aberta, europeia, livre», explicou Maria Calado, Presidente do Centro Nacional de Cultura, fazendo uma apresentação da instituição e da sua história.

Desde os anos 60, o CNC iniciou um percurso ligado aos intelectuais como Sofia de Mello Breyner, Francisco Sousa Tavares, António Alçada Batista, João Bénard da Costa, «sendo uma referência no panorama português e na ligação, sobretudo à Europa, tendo sido um espaço de encontros, de pessoas e divulgação de ideias». Depois, mais tarde, nos finais dos anos 70, «já num novo contexto, com Helena Vaz da Silva, dirigiu-se para itinerários culturais e relações internacionais, numa estratégia para ligar a memória histórica com a ligação contemporânea, de defender o património, linha de desenvolvimento

seguida por Guilherme d'Oliveira Martins e que nós continuamos a defender». João Bento felicitou o CNC pelo seu aniversário e valorizou o trabalho da instituição, para o país. «Sendo o património cultural e a representação artística parte do que de melhor existe na representação externa da imagem de Portugal, acredito que tanto o CNC como os CTT, cada um à sua maneira, nos domínios em que intervêm, estão a contribuir decisivamente para o engrandecimento da imagem de Portugal».

Guilherme d'Oliveira Martins centrou a sua intervenção na história e surgimento das comunicações postais no mundo, recordando o surgimento do Inteiro Postal, uma invenção europeia que terá surgido na Áustria, em 1865, que tem estreita ligação com o postal, que nasce no séc. XIX para fazer uma comunicação mais simples mas, simultaneamente, com uma mensagem associada. A particularidade do IP prende-se com o facto de já ter incorporado a taxa, a estampilha postal.

Luiz Duran, fez uma viagem pelas emissões filatélicas que, ao longo dos mais de 30 anos de trabalho nos CTT, mais o marcaram, tais como uma coleção sobre os Quiosques de Lisboa, desenhada pela Maluda (1985), ou os Vultos da História e da Cultura, de 1994, que apresentam o traço de João Abel Manta, ou a coleção dedicada aos Elevadores e Ascensores de Portugal, de 2010, desenhada por Eduardo Aires. «Todos os autores que eu tinha a ousadia de contactar consideravam o convite de colaborar com os CTT como uma honra», revela.

A encerrar a cerimónia evocativa, Raul Moreira, apresentou o IP, previamente assinado pelos representantes das duas instituições. «O CNC por tudo aquilo que tem feito no nosso país, pela cultura



Raul Moreira



Luiz Duran



Maria Calado



João Bento



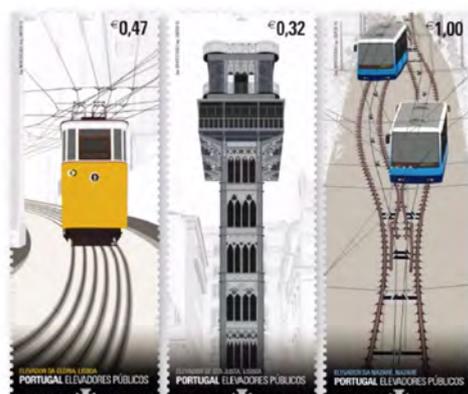
Guilherme d'Oliveira Martins



Quiosques de Lisboa, de Maluda



Vultos da História e da Cultura, de João Abel Manta



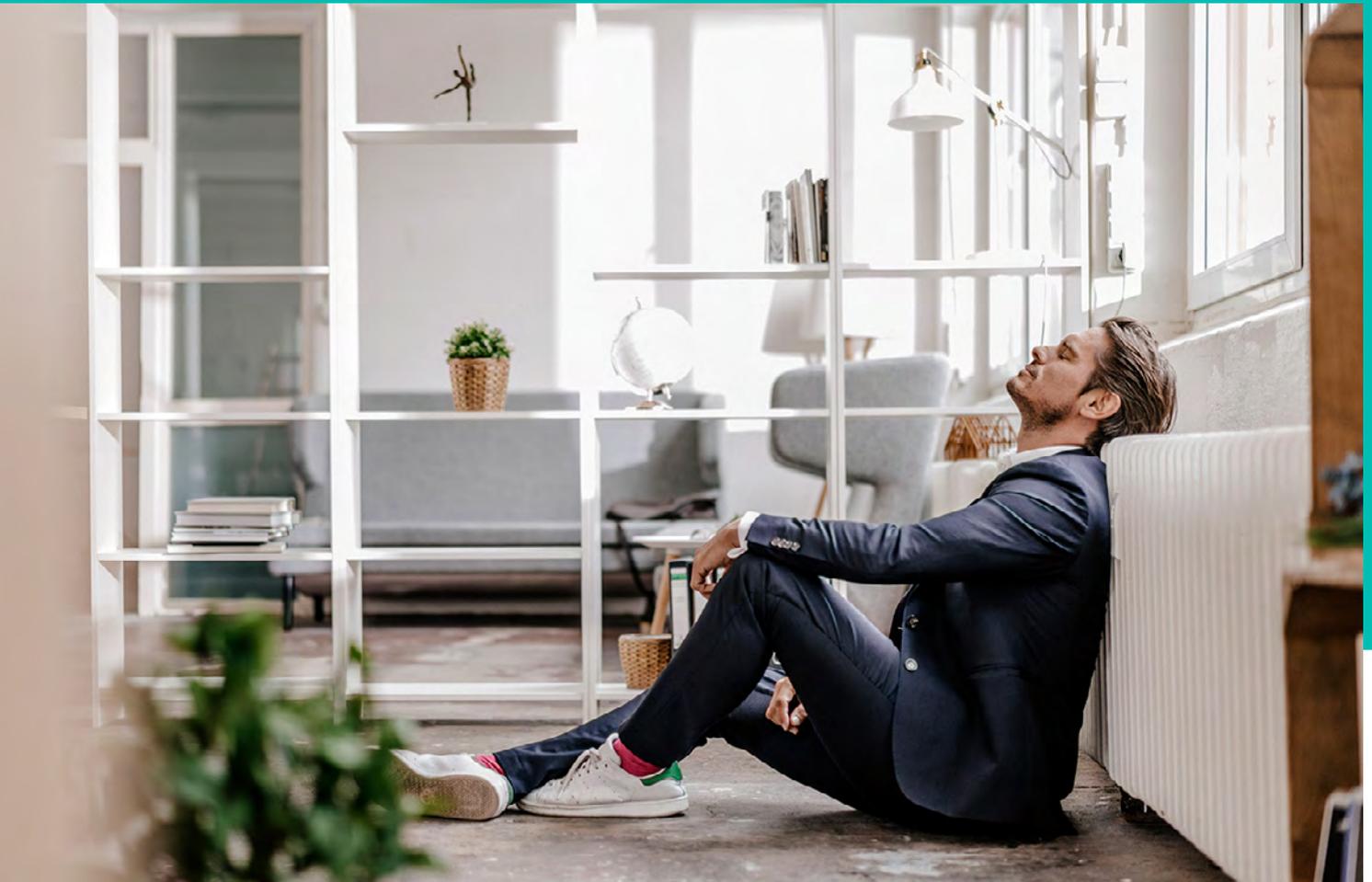
Elevadores e Ascensores de Portugal, de Eduardo Aires

que tem produzido, é uma referência, para mim, pessoalmente, e para os CTT. Contem connosco para o futuro e desejamos o melhor nestes muitos anos em que, com certeza, vão continuar a trabalhar tão bem como até aqui», disse, concluindo a sessão.

ELSA DUARTE



IMPACTO DO *STRESS* NA SAÚDE



No mundo atual, o stress está presente no nosso dia a dia por variados motivos. Como é difícil de medir e avaliar, é complicado estabelecer relações entre o seu grau de intensidade e o aparecimento de doenças. Para que não restem dúvidas sobre este problema, apuramos as verdades e os mitos sobre o stress

O QUE SE DIZ

O stress tem apenas consequências na saúde mental.

FALSO. O stress em excesso pode contribuir para vários problemas de saúde, como asma, úlceras, síndrome do cólon irritável, entre outros. O stress pode também desencadear ou agravar o aparecimento de doenças cardiovasculares. Para além de

resultar na subida da pressão arterial (hipertensão), pode também conduzir a comportamentos como fumar e beber álcool em excesso, que prejudicam o coração.

O stress é sempre nocivo.

FALSO. O stress mantém-nos alerta, motivados e preparados para responder perante uma situação intensa ou de

perigo. O stress mobiliza o corpo para dar resposta, melhorando o desempenho. É possível retornar rapidamente a um estado de repouso sem quaisquer efeitos negativos na saúde. Os efeitos benéficos do stress envolvem a preservação do equilíbrio das células, o que leva à sobrevivência. Portanto, o stress pode ser bom para nós. Este é um stress positivo.



Não há nada que se possa fazer quando se tem stress.

FALSO. Somos todos diferentes e temos reações distintas perante as situações. No entanto, há algumas causas de stress mais comuns, como a morte de alguém próximo, o excesso de trabalho, o divórcio, a instabilidade profissional, uma doença, entre outras. Uma boa ferramenta para evitar a acumulação de stress é não desvalorizar o que se sente e falar com pessoas próximas sobre os problemas, os medos e as inseguranças. Quando o stress é crónico e se reflete em doenças, o médico de família é a pessoa certa para fazer uma primeira avaliação da situação e, se necessário, reencaminhar para um especialista.



FACTOS

O stress tem grande impacto na alimentação.

O stress tem consequências nos hábitos alimentares e estas podem ser totalmente opostas, dependendo de pessoa para pessoa. Se, por um lado, em fases de maior stress, há quem

se refugie na comida, ingerindo grandes quantidades de alimentos, muitas vezes descontroladamente e sem seleção prévia, por outro, há pessoas para as quais a alimentação se torna quase como uma obrigação. O impacto, não sendo igual para todos, tem algo em comum: a alteração no normal funcionamento do organismo, derivado do excesso de nutrientes ou da falta deles. Os efeitos podem ser os mais diversos: alterações hormonais, acumulação de gordura, obesidade, resistência à insulina, insatisfação de necessidades energéticas e metabolismo mais lento, entre outros.

Stress e ansiedade são diferentes.

O stress é uma resposta a uma causa externa (como um prazo apertado no trabalho ou uma discussão com alguém) e diminui quando a situação é resolvida. A ansiedade, por seu lado, é uma reação ao stress. A sua origem é interna. O stress é, assim, um gatilho comum para a ansiedade. A ansiedade é tipicamente caracterizada por um sentimento persistente de apreensão ou medo em situações que não são realmente ameaçadoras. Ao contrário do stress, a ansiedade persiste mesmo depois da preocupação passar.



O stress pode gerar depressão.

Já sabemos que o stress positivo é benéfico. Contudo, quando as exigências da vida ultrapassam a possibilidade de superação, tendo por consequência impactos negativos na saúde, quer ao nível físico quer psíquico, estamos perante o stress negativo, que pode resultar em depressão. O stress crónico conduz a um aumento de libertação de cortisol (a hormona do stress) e à redução da serotonina e de outros neurotransmissores no cérebro, incluindo a dopamina, associada à depressão.

MÉDIS

ALERGIAS: CAUSAS, SINTOMAS E TRATAMENTO



Em Portugal, e de acordo com a Sociedade Portuguesa de Alergologia e Imunologia Clínica, estima-se que as alergias afetem cerca de um terço da população. É, por isso, decisivo conhecer melhor as alergias mais comuns, quais os principais sintomas e o que fazer para as prevenir ou minimizar

O que é uma alergia?

É o resultado de uma resposta do sistema imunitário ao contacto com uma substância exterior considerada ameaçadora. Nestes casos, o organismo desenvolve anticorpos especiais que desencadeiam uma reação inflamatória, a qual pode manifestar-se de várias formas e em diversas zonas do corpo. A severidade da alergia varia consoante o tempo de exposição, podendo mesmo tornar-se crónica. Apesar da maior parte das alergias não ter cura, existem tratamentos que ajudam a aliviar os sintomas de forma muito eficaz.

Principais fatores de risco

Questões como sedentarismo, obesidade, poluição, consumo excessivo de fármacos, principalmente antibióticos, ou exposição a alérgenos são “gatilhos” para o aparecimento de alergias. No entanto, os principais fatores de risco são a hereditariedade, ser criança, ter asma ou não estar em contacto frequente com a luz natural.

Causas mais frequentes

As razões variam consoante as pessoas, mas existem algumas que são mais comuns. Entre essas, contam-se as seguintes:

- **Alérgenos transportados pelo ar:** como pólen, pelos de animais, ácaros;



- **Alimentos:** em especial amendoins, nozes, trigo, soja, peixe, marisco, ovos e leite;
- **Picadas de insetos:** as abelhas e as vespas são as maiores ameaças;
- **Fármacos:** são muitos os casos de alergia à penicilina pura ou a antibióticos à base de penicilina;
- **Pelo tacto:** látex e outras substâncias podem provocar reações alérgicas.

Como é feito o diagnóstico das alergias

Quando existe a suspeita de alergia é recomendável ir ao médico imunoalergologista. Antes de estabelecer o diagnóstico, esse profissional de saúde vai fazer perguntas sobre os sintomas, o seu início, frequência e causa aparente, e/ou se tem algum familiar com as mesmas queixas. Depois, para identificar qual o alérgeno, podem ser feitos os seguintes exames:

- **Teste de sangue:** O objetivo é avaliar o nível de anticorpos IgE [Imunoglobulina E] liberados pelo sistema imunológico;
- **Teste cutâneo:** A pele é picada com uma pequena quantidade de um possível alérgeno. Se a pele ficar irritada, vermelha e inchada, isso pode significar que uma alergia está presente;
- **Teste de contacto:** São aplicados discos metálicos nas costas do paciente com quantidades reduzidas de alérgenos suspeitos e, 48 horas depois, espera-se uma eventual reação que permita identificar o eczema. Após essa primeira verificação é feita uma segunda observação após alguns dias.

As seis alergias mais comuns em Portugal

Nas últimas décadas a tendência, na Europa, no que toca às doenças alérgicas tem sido crescente. Em Portugal, o cenário é idêntico, sendo que, segundo o Serviço Nacional de Saúde, um terço da população é afetada por alergias, em especial as crianças. Entre as mais frequentes estão a asma, rinite, eczema, urticária, alergias a alimentos ou a

medicamentos. Todas estas alergias afetam a qualidade de vida e provocam um maior absentismo laboral ou escolar. Eis as mais comuns, os seus sintomas e tratamentos habituais:



ANAFILAXIA

É a forma mais grave da alergia. A reação é desencadeada em poucos minutos após o contacto com o elemento alérgico, sendo os mais frequentes a penicilina, a picada de abelha ou vespa ou o contacto com borracha (látex).

- **Sintomas:** Inchaço, calor, urticária, espirros, falta de ar, baixa da pressão arterial, sensação de vômito, náusea e desmaio.
- **Tratamento:** É feito com o recurso a adrenalina, corticoides, broncodilatadores e anti-histamínicos. Alguns pacientes, com história conhecida de reação anafilática, devem autoadministrar imediatamente uma dose de adrenalina.



ASMA

Potencialmente grave, é a doença crónica mais frequente e afeta cerca de 7% da população portuguesa.

- **Sintomas:** Os mais frequentes são tosse repetitiva, falta de ar e/ou um assobio no peito durante a respiração. Aparece subitamente, após constipações, na sequência de atividade física ou em ambientes com ar partilhado com muitas pessoas como espaços laborais.
- **Tratamento:** Sejam crises agudas ou graves, existem formas de tratar a asma tendo em visto dois objetivos: a prevenção ou o controlo da inflamação e o relaxamento dos músculos que envolvem as vias aéreas.



CONJUNTIVITE ALÉRGICA

É a forma mais comum de alergia ocular, surgindo com maior frequência na primavera, pois é nesta altura que algumas plantas espalham o pólen com a ajuda do vento.

- **Sintomas:** Inchaço, vermelhidão e comichão em ambos os olhos.
- **Tratamento:** A melhor forma de aliviar os sintomas é através da aplicação de um colírio ou da toma de um anti-histamínico, mas, antes disso, aconselha-se consultar o seu médico.



DERMATITE ATÓPICA

Também designada por eczema, é uma reação inflamatória da pele e pode evoluir de forma aguda, subaguda ou crónica. É uma consequência de fatores de natureza endógena ou exógena, atuando isoladamente ou de forma combinada. As lesões são, em geral, muito pruriginosas.

- **Sintomas:** Vermelhidão, comichão, descamação da pele, especialmente na face, dobras dos cotovelos ou joelhos.
- **Tratamento:** É recomendada a aplicação de creme hidratante para impedir que a pele fique seca, assim como corticosteroides tópicos para combater o inchaço e a vermelhidão. Para tratar da comichão, pode ser indicado um anti-histamínico.



RINITE

Paradoxalmente, é a doença alérgica mais frequente, atingindo cerca de um quarto dos portugueses, mas a menos diagnosticada. Isso é uma questão preocupante, pois, quando não tratada devidamente, pode evoluir para sinusite ou asma.

- **Sintomas:** Sucessão de espirros, nariz congestionado ou a “pingar”, comichão nasal e olhos lacrimejantes.
- **Tratamento:** De forma preventiva deve evitar-se os ácaros do pó de casa, o pólen, fumo do tabaco e ambientes poluídos. Em termos de ação médica, destaca-se o uso de anti-inflamatórios, anti-histamínicos orais e corticosteroides de aplicação nasal. As vacinas antialérgicas também podem ser recomendadas para evitar o aparecimento da asma ou, no caso de ela já existir, melhorar os seus sintomas e evitar complicações.

URTICÁRIA

Doença de pele que atinge cerca de 20% da população portuguesa e que pode surgir a qualquer momento da vida. Existem três tipos: esporádica (os sintomas desaparecem ao



fim de 24 horas), aguda (mantém-se até cerca de um mês e meio) ou crónica (os sintomas permanecem até depois de um mês e meio).

- **Sintomas:** Comichão, manchas e bolhas.
- **Tratamento:** O alívio dos sintomas é feito com o recurso a medicação oral e tópica de forma a evitar o fator desencadeador. Para o controlo sintomático, os anti-histamínicos não sedativos são os fármacos de eleição na urticária aguda e crónica.



Quando ir ao médico

Existem alguns sintomas que podem indiciar uma alergia. Caso apresente com frequência algumas das seguintes queixas, aconselha-se uma visita a um imunoalergologista:

- Ter muita tosse e irritativa;
- Ter infeções nasais e de ouvidos;
- Ter comichão no céu-da-boca, nariz e garganta;
- Espirrar muitas vezes e de seguida;
- Respirar pela boca, não ter olfato ou paladar com frequência;

- Sintomas de constipação que não desaparecem ao fim de 10 dias;
- Sintomas que surgem sempre no mesmo local ou época do ano e agravam-se na presença de pó, fumo, perfumes ou produtos com um cheiro mais intenso.



Como prevenir as alergias

A melhor forma de prevenir reações alérgicas, independentemente do tipo, é fazer um plano de gestão de controlo em conjunto com o seu médico. A seguir, enumeramos algumas estratégias:

- **Evite o contacto com alérgenos:** Ainda que nem sempre seja fácil tente, na medida de possível, senão evitá-los, reduzir a exposição aos mesmos.
- **Conheça o boletim polínico da região:** Para tal, consulte a página www.rpaerobiologia.com que está alojada no site da Sociedade Portuguesa de Alergologia e Imunologia Clínica.
- **Tome a medicação recomendada:** Essa é a melhor forma de conseguir minimizar ou controlar os sintomas.
- **Se tem um risco acrescido de anafilaxia:** Tenha sempre presente os procedimentos para controlar um choque anafilático e um auto-injetor de epinefrina à mão.
- **Faça um diário:** Registe os seus comportamentos, o que come, quais as reações e como as minimiza. Com vista a efetuar um bom diagnóstico da sua situação clínica, este diário pode ser uma ferramenta muito útil ao seu médico.

MÉDIS



LOJA ONLINE CTT

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



ChocoTelegram - Adoro-te

Preço: 12,45 €



50% desconto

Porta-moedas com forma de abacate

Preço: 3,98 €



ChocoTelegram - Obrigado

Preço: 12,45 €



Porta-chaves peluche - Coração alado

Preço: 3,98 €

50% desconto



Switch Mario Kart 8 Deluxe

Preço: 59,90 €



Coluna JBL GO 2

Preço: 29,90 €



30% desconto

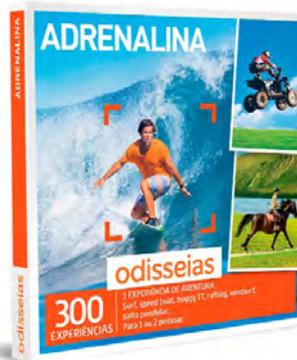
Smartband Xiaomi Mi Band 4

Preço: 27,99 €



Amo-te | 1050 Experiências

Preço: 24,90 € €



Adrenalina | 300 Experiências

Preço: 24,90 €



20% desconto

Caderno lenço dos namorados

Preço: 6,55 €



20% desconto

Capa livros-lenço de namorados

Preço: 13,20 €



10% desconto

Crónica de Paixões e Caprichos

Preço: 15,21 €



10% desconto

É Urgente Amar, Pedro Chagas Freitas

Preço: 15,75 €



História do Bailado em Portugal

Preço: 40,00 €

MIRANDELA, A CIDADE JARDIM



Uma linda cidade, com muito para ver e desfrutar, num encontro mágico entre a natureza e a arquitetura, onde o culto à flor se pode encontrar um pouco por toda a parte

Situada no distrito de Bragança, sendo sede de município, Mirandela é a cidade jardim, onde o culto à flor se pode encontrar um pouco por toda a parte. A carta de foral foi-lhe outorgada por D. Afonso III, no século XIII, com a elevação a cidade a ocorrer já em 1984. Em 1919, a ainda enquanto Vila de

Mirandela, foi feita Oficial da Antiga e Muito Nobre Ordem Militar da Torre e Espada, do Valor, Lealdade e Mérito. Esta localidade, banhada pelo rio Tua, é extremamente conhecida nos roteiros gastronómicos, sobretudo pelo azeite e pela alheira, considerada uma das Sete Maravilhas Gastronómicas de Portugal. Uma linda cidade, com muito para ver e desfrutar, num encontro mágico entre a natureza e a arquitetura. Desde logo, podemos destacar a Ponte Velha (ou Ponte sobre o rio Tua), classificada como Monumento Nacional, em 1910. Esta estrutura liga a zona antiga da cidade, na margem esquerda, à margem direita do Tua. Datada do século XVI, foi sendo alvo de várias intervenções até aos nossos dias, sobretudo no ano de 1910, em que teve de ser reconstruída após

umas grandes cheias, ocorridas no ano anterior. Ao centro, no século XVIII, existiam dois nichos dedicados a Nossa Senhora do Amparo e ao Senhor dos Aflitos, que acabaram por ser retirados no século seguinte.

Ao lado da ponte, fica o Parque do Império, a prova da fantástica interação entre arquitetura e natureza em Mirandela. Aqui poderá desfrutar de um passeio junto ao arvoredo e admirar a Fonte Luminosa.

Na zona antiga de Mirandela, poderá observar o Solar dos Condes de Vinhais, erigido no século XVI e considerado Imóvel de Interesse Público. Uma construção longitudinal, com três partes. No centro, pode ver o brasão de armas dos Condes de Vinhais e uma imagem em pedra de S. Tiago a cavalo; nas

ESTA BONITA LOCALIDADE, BANHADA PELO RIO TUA, É EXTREMAMENTE CONHECIDA NOS ROTEIROS GASTRONÓMICOS, SOBRETUDO PELO AZEITE E PELA ALHEIRA, CONSIDERADA UMA DAS SETE MARAVILHAS GASTRONÓMICAS DE PORTUGAL



laterais, encontram-se uma escadaria, granítica que leva a uma varanda, e um altar de invocação a S. Tiago.

Cultura, arquitetura e natureza

Num ponto mais elevado, de onde pode contemplar uma linda vista sobre o rio Tua e a Ponte Velha, pode também visitar o Paço dos Távoras. Reconstruído por esta nobre família entre os séculos XVII e XVIII, expressava todo o seu prestígio e poder, sobretudo na zona central do edifício onde estava o brasão de família, destruído após a sua acusação de regicídio em 1758. Deixada durante anos ao abandono, foi adquirida já no século XX pela Câmara Municipal de Mirandela, funcionando hoje aí os Paços do Concelho. Não muito longe, aproveite e visite a Igreja Misericórdia de Mirandela, construída em

finais do século XVII, em estilo maneirista, sendo constituída pela nave e capela-mor. Na nave pode admirar dois púlpitos de pedra lavrada e quatro retábulos laterais, além de um arco granítico de volta perfeita. Classificada como Imóvel de Interesse Público, é um deleite para os amantes da arquitetura.

Poderá notar, também, na zona antiga, o Castelo de Mirandela, mandado erigir por D. Dinis, em finais do século XIII. Este monumento, peça chave nas guerras com Castela, possuía uma muralha, quatro portas e um postigo (de S. José). Infelizmente, ao longo dos séculos, foi sofrendo várias degradações e destruições, pelo que apenas podemos observar partes descontinuadas durante a visita à cidade.

Do ponto de vista cultural, sugerimos

uma visita ao Museu Municipal Armindo Teixeira Lopes, cujo acervo é constituído por obras de arte contemporânea, maioritariamente portuguesas. A coleção tem cerca de 500 peças, sobretudo nas áreas da pintura, gravura, desenho e escultura. Visite, também, o Museu da Oliveira e do Azeite, onde poderá conhecer mais sobre as utilizações do azeite, no âmbito da gastronomia, indústria farmacêutica, iluminação, aquecimento, cosmética e indústria conserveira.

Para finalizar, faça o bonito passeio pela Zona Verde da Ribeira de Carvalhais. Desfrute do ar puro, dos espaços de lazer e da rica flora. Em Mirandela, poderá passar uns momentos agradáveis, conjugando cultura, arquitetura e natureza, numa linda cidade.

PAULO PEREIRA COLOCA **ANDEBOL** PORTUGUÊS NA HISTÓRIA

Numa altura complicada da nossa vida, em que não é possível a prática normal do desporto, sobretudo federado, é sempre fantástico que os poucos escalões nas modalidades em competição continuem a trazer grandes feitos para Portugal. Fala-se, é claro, do andebol masculino



No último mês, a Seleção Nacional Masculina de Andebol conseguiu a melhor classificação de sempre num mundial da modalidade. Muito deste feito deve-se ao homem escolhido para nos comandar: Paulo Pereira. Natural de Amarante, iniciou a sua carreira como adjunto de José Magalhães, no Boavista, em 1994. Em 1999, rumou com aquele treinador para o FC Porto. Três anos depois, assume o comando como técnico principal da equipa e conquista um Campeonato, uma Taça de Portugal e uma Taça da Liga, entre 2003 e 2006. Nesse ano, rumou ao estrangeiro.

Primeiro, Espanha, no Cangas. Depois, África, onde comandou as seleções nacionais femininas de Angola e Tunísia, acumulando este cargo com a passagem por equipas desses países: Asa, 1º de Agosto e Espérance Tunis. Em 2016, é convidado para assumir a seleção nacional portuguesa, sendo que, entre 2017 e 2019, acumulou com o cargo de treinador da equipa CSM Bucuresti da Roménia. Após um início de implementação do seu trabalho, o fruto chegou no Euro 2020. Primeiro, no apuramento, no qual bateu a poderosa França. Logo de seguida, na grande prova onde conseguiu a melhor

classificação de sempre da seleção nacional num mundial. Paulo Pereira soube juntar uma seleção forte e comprometida, aproveitando uma evolução do andebol português e da valorização do jogador nacional que tem vindo, cada vez mais, a ser contratado por fortes clubes estrangeiros da modalidade, como são os casos de Gilberto Duarte, Pedro Portela ou Alexis Borges. Caso para dizer que, também no andebol, exportamos qualidade. Uma bonita história de trabalho e dedicação deste treinador, que promete um futuro ainda mais radioso para o andebol português.

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.



Carlos Manso, Lisboa



Agostinho Sousa, Sacavém



Joaquim Martins, Lisboa

PRÉMIO CINCO ESTRELAS 2021
ATENDIMENTO AO CLIENTE

Um prémio que nos faz sentir em casa

No Banco CTT, procuramos todos os dias superar as expectativas de quem confia nos nossos serviços, conseguindo fazer a diferença na vida dos nossos clientes e ser reconhecidos pela excelência do nosso Atendimento ao Cliente com o Prémio Cinco Estrelas. Um orgulho que partilhamos consigo e que esperamos ver refletido na sua satisfação por ter escolhido o Banco CTT.



Prémio atribuído em 2021 na categoria Banca - Atendimento ao Cliente pelo U-Scout Lda. Este prémio é da exclusiva responsabilidade da entidade que o atribuiu.

Saiba mais em
bancocctt.pt

bancocctt