



**IPG**

**Politécnico  
|da|Guarda**

**Polytechnic  
of Guarda**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

João Nuno Soares Direito da Graça

julho | 2014





*Escola Superior de Tecnologia e Gestão*

*Instituto Politécnico da Guarda*

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

JOÃO NUNO SOARES DIREITO DA GRAÇA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIATURA

EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

JUNHO/2014

## Elementos Identificativos

### **Estagiário:**

João Nuno Soares Direito da Graça

Nº 1010016

### **Licenciatura:**

Gestão de Recursos Humanos

### **Estabelecimento de Ensino:**

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

### **Orientadora de Estágio:**

Prof. Dr.<sup>a</sup> Maria José Valente

### **Instituição de Acolhimento:**

Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

Rua dos Cavaleiros, nº 32 6300-675 Guarda

[acg@acg.pt](mailto:acg@acg.pt) | Telf. 271 208 880 | Fax. 271 208 885

### **Supervisor na Entidade:**

Dr.<sup>a</sup> Ana Martins

### **Data de início do estágio:**

26/03/2014

### **Data de conclusão do estágio:**

06/06/2014

“O SUCESSO É UM PÉSSIMO  
PROFESSOR. INDUZ GENTE  
BRILHANTE A PENSAR QUE É  
IMPOSSIVEL PERDER”

Bill Gates

## Agradecimentos

É com muita satisfação que expresso aqui o meu mais profundo sentimento de agradecimento a todos aqueles que tornaram possível a realização deste trabalho.

Aos meus tios, e em especial ao meu pai, que me ajudou a ultrapassar todas as barreiras nestes últimos anos bastante difíceis, sem eles não alcançaria este objetivo.

Não poderia deixar de agradecer de forma muito especial à minha namorada, pelo apoio e paciência dada ao longo destes anos todos, nada disto seria possível sem ela.

Agradeço desde já a todos os meus professores que, ao longo da vida académica, quer com a sua experiência, quer com os conhecimentos transmitidos, contribuíram para o meu enriquecimento pessoal.

Queria deixar também um sincero agradecimento a todos os amigos que deixaram a sua marca nos bons e maus momentos durante a minha vida académica.

Por fim gostaria de agradecer à minha orientadora de estágio Prof. Dr.<sup>a</sup> Maria José Valente por todo o apoio dado durante a realização do mesmo, assim como ao senhor presidente da ACG, Dr.<sup>o</sup> Miguel Franco Alves, e à Assessora de Direção, Dr.<sup>a</sup> Ana Martins, pelo acompanhamento ao longo do estágio, bem como todos os ensinamentos que me foram dados. Não posso deixar de agradecer também em geral a todos os colaboradores que tão bem me receberam e permitiram uma fácil e rápida integração.

A todos o meu profundo e sincero agradecimento.

## Plano de Estágio

O objetivo fundamental do estágio curricular é colocar em prática, toda a teoria lecionada durante o tempo de frequência do curso de Gestão de Recursos Humanos.

No caso concreto do meu estágio, essa aplicação foi desenvolvida a partir de um plano de estágio. As linhas mestres desse plano passavam pelo:

- Auxílio e acompanhamento no processamento salarial
  1. Processamento salarial na contabilidade;
  2. Processamento do subsídio de alimentação internamente.
  
- Processo de recrutamento de novos colaboradores;
  
- Acompanhamento do processo de Gestão da Qualidade. Execução e acompanhamento da auditoria do 1º trimestre
  
- Auxílio no processo de inovação e criatividade no relacionamento com associados e para com o fortalecimento de empresas;
  
- Atualização e desenvolvimento de procedimentos dos formandos. Acompanhamento na execução dos dossiês Técnicos Pedagógico.

## Resumo do Trabalho Desenvolvido

O desenvolvimento do estágio teve como palco a Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, ACG, e teve uma duração de três meses, foi desenvolvido em linha com o plano de estágio pré-definido e orientado para as competências de um estudante do curso de Gestão de Recursos Humanos. Durante o estágio foi-me possível compreender melhor o funcionamento dos serviços de Recursos Humanos, assim como toda a importância da organização no meio envolvente.

Foram desenvolvidas atividades várias, das quais, destaco:

- (i) O processamento salarial realizado na contabilidade, bem como o processamento do subsídio de alimentação de todos os colaboradores,
- (ii) Processo de recrutamento e alteração de contratos de trabalho,
- (iii) Processamento e análise de dados estatísticos relevantes a ACG, bem como no processamento dos dossiês de presenças dos formandos.

As palavras que melhor traduzem este primeiro contacto com o mercado de trabalho são: Benéfico, Enriquecedor e Lucrativo.

## Índice

Elementos Identificativos.....	i
Agradecimentos .....	iii
Plano de Estágio .....	iv
Resumo do Trabalho Desenvolvido .....	v
Glossário de Siglas.....	viii
Introdução.....	1
Capítulo I - Caracterização da entidade de acolhimento ACG.....	3
1.1. Apresentação.....	4
1.2. Breve Historial .....	4
1.3. Localização Geográfica.....	5
1.4. Missão.....	5
1.5. Visão .....	5
1.6. Valores.....	5
1.7. Objetivos da ACG .....	6
1.8. Estratégia .....	8
1.9. Sistema de Gestão da Qualidade da ACG.....	8
1.10. Política de Qualidade .....	9
1.11. Estrutura organizacional da ACG .....	11
Capítulo II - Tarefas Desenvolvidas Durante o Estágio.....	14
2.1. Desempenho Diário na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda	15
2.2. Manual de Acolhimento e Integração.....	16
2.2.1. Programa de Acolhimento .....	17
2.2.2. Procedimentos a Realizar no Dia de Acolhimento .....	17
2.3. Atualizações Protocolares.....	18
2.4. Admissão de Novos Colaboradores .....	19
2.5. Inserção de Novo Colaborador na ACG .....	21
2.6. Segurança Social.....	21
2.7. Processamento Salarial.....	22
2.8. Assiduidade Mensal dos Formandos .....	23
2.9. Team Building .....	24
2.10. Workshop PME Digital .....	25
2.11. Tratamento de Informação Relativa a Inquéritos de Satisfação .....	25
Considerações Finais.....	27



<b>3.1 – Considerações Finais</b> .....	28
<b>Bibliografia</b> .....	29

### Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> : Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda.....	3
<b>Figura 2</b> : Certificado de qualidade TÜV.....	10
<b>Figura 3</b> : Organograma da ACG.....	13

### Índice de Anexos

<b>Anexo 1 - Manual de Acolhimento da ACG</b> .....	31
<b>Anexo 2 - Protocolos</b> .....	36
<b>Anexo 3 - Relatório de Protocolos</b> .....	42
<b>Anexo 4 - Contrato de Trabalho</b> .....	44
<b>Anexo 5 - Livro de Ponto</b> .....	48
<b>Anexo 6 - Processamento do Subsídio de Alimentação</b> .....	50
<b>Anexo 7 - Registo de Assiduidade Mensal Formandos</b> .....	52
<b>Anexo 8 - Proposta de Atividade Team Building</b> .....	55
<b>Anexo 9 - Workshop PME Digital</b> .....	58
<b>Anexo 10 - Tratamento de Informação Relativa a Inquéritos de Satisfação</b> .....	60

## Glossário de Siglas

**ACG** – Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

**NERGA** – Núcleo Empresarial da Região da Guarda

**ACEPI** – Associação do Comércio Eletrónico e Publicidade Interativa

**IAPMEI** – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento

**SPSS** – Statistical Package For Social Sciences

## Introdução

O presente trabalho pretende apresentar-se como o relatório das atividades e tarefas desenvolvidas ao longo do estágio curricular. Ora, tendo o relatório como objetivo a descrição das atividades realizadas no âmbito desse estágio, é esse propósito que se pretende alcançar com a sua apresentação. O estágio, ao surgir no plano curricular do curso de Gestão de Recursos Humanos como unidade curricular, reflete a importância que lhe está atribuída: *representa um marco no culminar de uma etapa da vida académica*. Etapa essa, que fica concluída com a obtenção do grau de Licenciatura do Curso de Gestão de Recursos Humanos, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG).

O estágio curricular afirma-se como um momento fundamental na formação e preparação dos alunos, tanto intelectual, como organizacional, determinante para a entrada no mundo profissional do mercado de trabalho a partir da aproximação a esse mundo. É uma experiência de formação estruturada no seio da organização e tem como primordial objetivo a contribuição para o contacto e experimentação de atividades na área da Gestão de Recursos Humanos, quer em termos organizacionais, quer em termos profissionais. Está dirigido para desenvolver o desempenho de competências num ambiente profissional e técnico, para que o jovem estagiário se aperceba da aplicação prática de temas abordados durante o curso. Também, deve ser percecionado pela organização acolhedora como um potencial momento, portador de mais-valias para as atividades da organização.

Este estágio foi realizado na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, ACG, entidade que prontamente se disponibilizou a acolher o estagiário. Decorreu sobre a supervisão do Dr.<sup>a</sup> Ana Martins.

As tarefas constantes do plano de estágio poderiam parecer ter um carácter burocrático e até rotineiro, ainda assim são de natureza relevante para observar a importância da Área Pessoal no contexto de uma organização. Aqui pode-se incluir o cumprimento de obrigações legais em matéria laboral, o processamento de salários e de

descontos legais, a delimitação de períodos de férias. Tarefas fulcrais para uma boa prática de política de salários e para o conhecimento preciso dos custos com o fator de produção, trabalho.

No primeiro capítulo, é feita uma apresentação da história/evolução da ACG – Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, bem como a sua caracterização e enquadramento no meio envolvente onde desenvolve as atividades que lhe permitirão alcançar os objetivos a que se propôs.

No segundo capítulo, são apresentadas as tarefas realizadas ao longo de estes três meses de estágio curricular.

Por fim, serão apresentadas as reflexões finais bem como os auxiliares que toda esta experiência proporcionou, e o quanto contribuiu para complementar todo o meu percurso académico de estagiário de Gestão de Recursos Humanos.

# Capítulo I

## Caraterização da entidade de acolhimento Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda



**Figura 1 :** Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

**Fonte :** Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

Este capítulo vai ser desenvolvido com base em informação interna disponibilizada pela ACG durante o período de estágio

## 1.1. Apresentação

**Denominação social:** Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda (ACG).

**Serviços Prestados:** Formação;

Apoio Jurídico;

Aluguer de Salas e Equipamentos.

**Morada:** Rua dos Cavaleiros, 32 6300-675 Guarda

**Contactos:** Telefone: 271 208 880 | Fax: 271 208 885 | E-mail: [acg@acg.pt](mailto:acg@acg.pt)

## 1.2. Breve Historial

A Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, também designada por Associação Comercial da Guarda, é uma associação patronal, não cooperativa, sem fins lucrativos, representando cerca de 2000 empresas de diferentes ramos de atividade.

Com um século de existência, a Associação Comercial da Guarda, foi fundada em 16 de novembro de 1905, após reunião preparatória, com o objetivo de promover o comércio e a indústria na cidade da Guarda. Em 1939, passou a designar-se por Grémio de Comércio do Distrito da Guarda, por conveniência da integração desta coletividade no Regime Corporativo. É nesse regime que atravessa todo o período do Estado Novo.

Após a revolução de 25 de Abril de 1974 e com o fim do Regime Corporativo, passou a ter a designação de Associação de Comércio e Serviços do Distrito da Guarda. Atualmente a ACG é uma organização de âmbito distrital, englobando 14 concelhos. Anteriormente, em 1992, possuía duas delegações que funcionavam em Celorico da Beira e Sabugal e, a partir de meados de 1999, foram criadas as delegações de Manteigas,

Pinhel, Vilar Formoso e Mêda. Todavia, atualmente a única delegação é a sede existente na cidade da Guarda.

### **1.3. Localização Geográfica**

A Associação começou por estar sediada na Rua Francisco dos Passos, também conhecida por Rua Direita. No entanto, atualmente encontra-se localizada na Rua dos Cavaleiros, n.º 32. A Associação ficou, desde a sua fundação, na zona histórica da cidade da Guarda, localização privilegiada dado a vizinhança dos associados, evidenciada na existência de diversos comerciantes nesta área. A localização seria estratégica, permitia chegar mais facilmente aos problemas dos comerciantes (associados), auxiliando-os também em todas as burocracias comerciais. Embora a ACG se situe no centro histórico da cidade da Guarda, a sua abrangência é maior, reporta-se a todo o distrito da Guarda.

### **1.4. Missão**

Promover o desenvolvimento integrado e sustentável da região, prestar bons serviços aos associados e defender os interesses da classe empresarial.

Representar e defender os interesses das empresas e dos empresários da região da Guarda e apoiá-los nos vários domínios de intervenção, tais como o técnico e económico, inovação, qualidade, ambiente, internacionalização, informação e formação, de modo a tornar o tecido empresarial cada vez mais competitivo.

### **1.5. Visão**

Ser uma associação patronal de referência e liderança, destacando-se pela excelência das soluções integradas e diferenciadas que apresenta ao mercado, contribuindo para o progresso económico e social da região.

### **1.6. Valores**

*Perseverança* - Dedicção e entusiasmo frente aos desafios;

Lealdade e Respeito – Desenvolver ações continuadas de melhoria organizacional, promovendo o comprometimento, a satisfação e a valorização de todos os colaboradores. Fomentar o respeito mútuo entre colaboradores, estrutura diretiva e associados;

Cooperação Mútua – Antecipar as necessidades dos associados, atender às suas expectativas e estabelecer uma relação de confiança mútua e parceria;

Igualdade – Promover a igualdade entre homens, mulheres, raças, credos e ideologias;

Equidade – Promover e fomentar o espírito de justiça nas decisões, razoabilidade na mediação de conflitos.

## **1.7. Objetivos da ACG**

A ACG tem como objetivo proteger os direitos e interesses de todos os associados, de modo a proporcionar melhores condições para o exercício das suas atividades, num clima de progresso e de justiça social para com todos eles.

A ACG auxilia os seus associados em vários aspetos fundamentais para o exercício da sua atividade, para o efeito procura:

(1) Recolher e divulgar informações e elementos contabilísticos de interesse dos associados (por exemplo, a legislação necessária ao exercício de atividades);

(2) Assegurar a representação do conjunto dos associados junto das entidades públicas ou organizações profissionais nacionais ou estrangeiras, designadamente, junto das associações sindicais, para com estas realizar acordos, designadamente no que respeita a contratação coletiva;

(3) Estudar e propor esquemas de formação de preços relativamente às atividades representadas e protegê-las contra práticas de concorrência desleal que sejam lesivas dos seus interesses e do seu bom nome (por exemplo, tabelas de preços);

(4) Propor e participar na definição da política de crédito que se relaciona com o desenvolvimento geral dos sectores abrangidos pela Associação;



(5) Estudar em conjunto, a constituição de cooperativas ou de outras formas de associação que contribuam para a redução dos circuitos de distribuição;

(6) Promover os estudos necessários, procurando soluções coletivas em questões de interesse geral, nomeadamente, na regulamentação do trabalho (por exemplo, dísticos de período laboral, contratos de trabalho);

(7) Estudar e propor a solução dos problemas que se refiram a horários de funcionamento, onde se exercem as atividades representadas (por exemplo, isenções de horários);

(8) Incentivar e apoiar os associados na reestruturação das suas atividades e contribuir para uma melhor formação profissional através da realização de cursos que respondam às necessidades formativas dos associados e seus colaboradores. Para o efeito dispõe de uma equipa de consultores especializados que, após efetuarem um diagnóstico das necessidades das empresas participantes, elaboram em conjunto com os responsáveis de cada empresa um Plano de Ação individualizada, com especial ênfase para a área da qualificação e organização dos recursos humanos;

(9) Promover a criação de serviços de interesse comum para os associados, designadamente assistência técnica, médica e jurídica (por exemplo, cadastro comercial, declarações fiscais, contratos de arrendamento, contrato de cessão de exploração);

(10) Organizar e manter atualizado o ficheiro de associados e obter deles por voluntariedade, as informações necessárias para o uso e utilidade da Associação;

(11) Integrar-se em uniões, federações e confederações com fins idênticos aos da Associação.

Em suma cada sócio da ACG desfruta de apoio jurídico gratuito, para o efeito a ACG disponibiliza os serviços do advogado da Associação, e pode contar, também, com apoio económico e financeiro. As ações desenvolvidas envolvem a prestação gratuita de serviços e consultoria e formação, conduzidas ambas de forma personalizada e direcionada para as necessidades específicas de cada empresa participante.

Faculta aos seus sócios, ainda, usufruto da tiragem de fotocópias, fruição do seu equipamento de *fax* e linha verde. A ACG está, também, sempre atenta às necessidades dos associados em formação, procurando responder com ações de curto prazo, traduzidas em cursos de formação de pouca duração nas áreas consideradas relevantes para cada empresa, tendo como meta a qualidade do trabalho efetuado.

A Associação tem vindo a procurar dinamizar o comércio local divulgando e incentivando os sócios a participarem em programas comunitários e, assim, poderem aceder a meios financeiros que auxiliem ao processo de modernização, necessário à concretização da dinâmica indispensável. Para o efeito, a ACG está atenta aos programas e elabora candidaturas de apoio ao investimento.

Neste momento está envolvida com o programa Dinamizar, é um projeto promovido pela CCP (Confederação do Comércio Português) e apoiado pelo Fundo Social Europeu, no âmbito do POPH (Programa Operacional do Potencial Humano), que tem como propósito elevar a capacidade competitiva das empresas do comércio e serviços, atuando, sobretudo nos recursos humanos.

## **1.8. Estratégia**

Associados - Satisfação permanente da massa associativa;

Colaboradores - Competência e comprometimento da Equipe;

Qualidade - Contínua busca da excelência;

Melhoria Contínua – Hoje melhor que ontem, amanhã melhor que hoje;

Valorização do Ser Humano – Aposta nos colaboradores, proporcionando reais condições de crescimento técnico e humano.

## **1.9. Sistema de Gestão da Qualidade da ACG**

A concretização da missão da ACG passa também pela intervenção ao nível da qualidade. Esta valência conjugada com todas as outras visa tornar o tecido empresarial da sua esfera de influência cada vez mais competitivo.

Neste âmbito, desde 2005 e numa lógica de melhoria contínua, a ACG tem vindo a renovar a sua Certificação através da Norma NP EN ISO 9001:2000, até 2007, tendo esta sido alterada em 2008 para NP EN ISO 9001:2008.

Os objetivos da Qualidade da ACG são estabelecidos anualmente, sendo efetuado um acompanhamento trimestral do cumprimento dos mesmos.

### **1.10. Política de Qualidade**

A ACG rege-se pelas seguintes orientações:

-Obter plena satisfação dos seus associados e da comunidade, proporcionando-lhes serviços de acordo com os requisitos e especificações estabelecidas (explícitas e implícitas) e com a legislação em vigor;

- Estabelecer e cumprir todos os requisitos de forma a assegurar a qualidade dos serviços em todas as etapas;

- Implementar na ACG a melhoria contínua como norma de conduta, através da análise permanente da informação, tanto própria como obtida através dos nossos Associados, fornecedores e público em geral, de forma a prevenir falhas, melhorar os processos e serviços da ACG, num sistema de acompanhamento permanente.

O Sistema de Gestão da Qualidade foi elaborado e será mantido para que se privilegie a prevenção dos defeitos em detrimento da sua simples correção.

A eficácia e aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade da ACG são da responsabilidade direta da sua Direção. Em seu nome e representação, o responsável pela Gestão da Qualidade supervisionará a sua implementação, desenvolvimento e manutenção, avaliando a sua adequação e aplicação correta.



**Figura 2:** Certificado de qualidade TÜV

Fonte: <http://www.acg.pt/>

### 1.11. Estrutura organizacional da ACG

A Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda conta até ao momento com oito elementos a desempenhar funções a quem competem várias tarefas.

Na base da estrutura organizacional, ilustrada pelo organograma, constante da figura 3 a seguir apresentada, temos o gestor de associado, que responde diretamente à Assessoria de Direção, é desempenhado por Filipe Rebelo. A sua função é a cobrança de quotas, apoio a associados no esclarecimento de eventuais dúvidas, bem como a de mantê-los atualizados relativamente a novos serviços, a alterações legislativas e, ainda, a eventuais novas leis reguladoras de mercado.

Ao mesmo nível, mas com reporte ao Diretor Executivo tem-se o gabinete da empresa e o gabinete de formação profissional. As funções afetas a esses gabinetes são desempenhadas por Alice Antunes, a quem compete o processamento mensal da assiduidade mensal dos formadores e formandos, o apoio a tarefas protocolares, bem como a garantia da execução dos inquéritos de satisfação, necessários à instrução dos dossiers de formação.

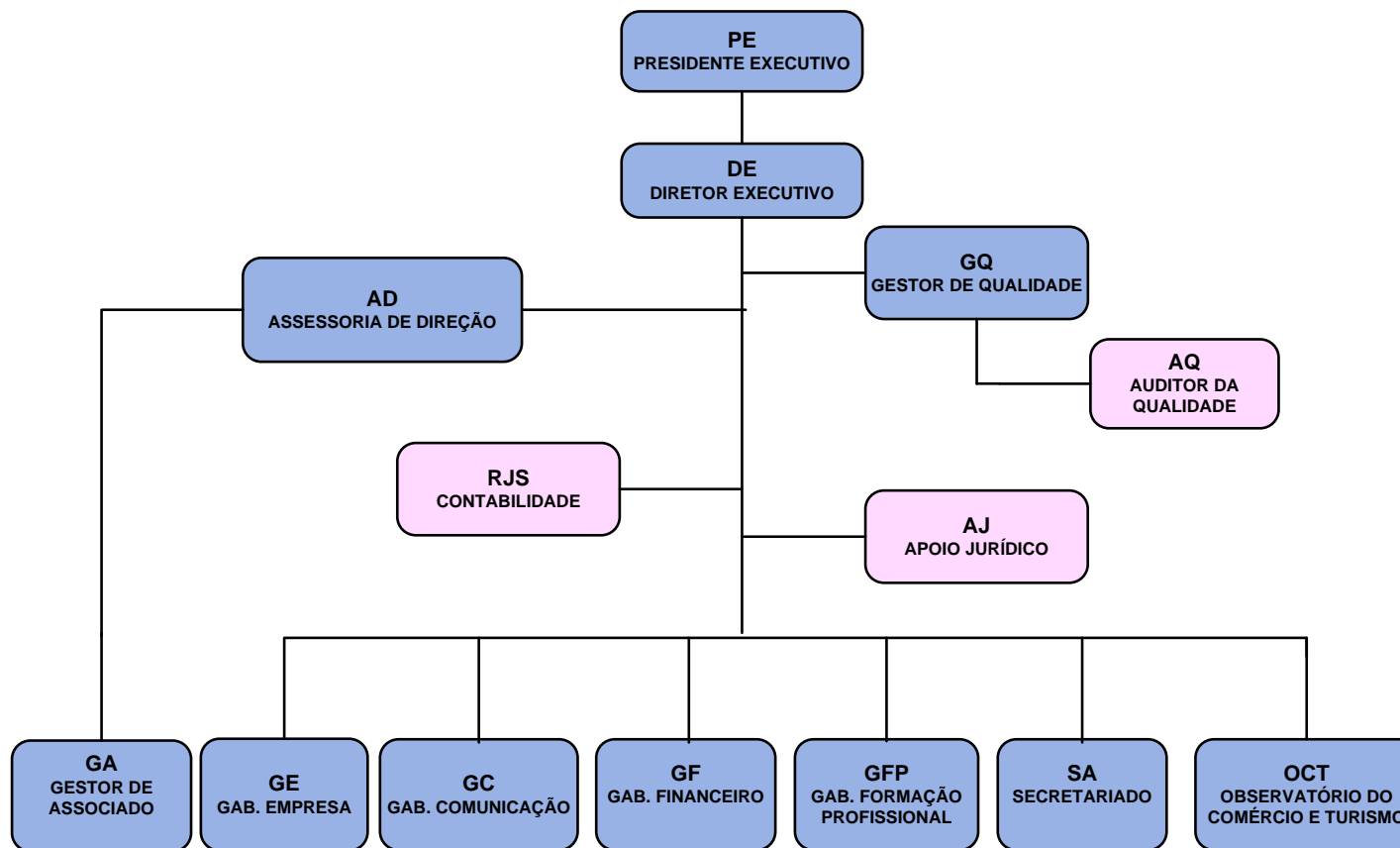
Relativamente ao gabinete de comunicação, a responsável é Filipa Santos, cuja função é a promoção dos eventos desenvolvidos pela Associação do Comércio e serviços do Distrito da Guarda nas redes sociais bem como na imprensa local.

O responsável pelo gabinete financeiro é o Dr. Paulo Santos que trata dos balanços, demonstrações financeiras bem como apoia todas as decisões a tomar no âmbito financeiro.

E para terminar a estrutura-base temos a secretária Sara Gralha, que “dá a cara” pela ACG, ou seja, auxilia na resolução de dúvidas e problemas dos associados, agendamentos ao gestor de associados, requisições e controle de correspondência.

Subindo na estrutura organizacional, em termos do organograma, apresentado na figura 3, como já referido, vamos encontrar o apoio jurídico que é desempenhado pelo presidente da Assembleia Geral o Dr. Artur de Aguiar Seguro Pereira. Ao mesmo nível está a contabilidade, ainda que seja executada em regime de *outsourcing*, é realizada por RJS – Serviços Empresariais Lda, o qual está protocolado com a ACG.

Por fim, temos os níveis hierárquicos de topo que são representadas por Miguel Alves (Presidente), Vítor Nunes (Diretor Executivo) e Ana Martins (Assessora de Direção) cujas funções são a tomada de decisões. Importa referir que é ao Diretor Executivo que respondem todos os níveis já referidos



**Figura 3:** Organograma da ACG

**Fonte:** Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

## Capítulo II

### Tarefas Desenvolvidas Durante o Estágio



O presente relatório de estágio surge no âmbito do estágio curricular da licenciatura em Gestão de Recursos Humanos. O realizar do estágio curricular permite ao estagiário a perceção de métodos de trabalho bem como a perceção da cultura de trabalho, sendo esta, uma forma de entrar em contacto com o mundo do trabalho.

## **2.1. Desempenho Diário na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda**

As tarefas programadas e desempenhadas durante a realização do estágio foram diversas. Era expectável que o desempenho dessas tarefas, a ocorrerem no domínio do processamento de salários, do registo e do controlo de presenças, ausências e férias do trabalho, se apresentasse burocrático e rotineiro, contudo isso não aconteceu. Neste período, acresceram tarefas nas áreas de, Recrutamento e Contratação que facultaram uma enriquecedora vivência e permitiram beneficiar esta experiência proporcionada pela Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda. A perceção da importância da interação da sua dinâmica foi possível graças à disponibilidade da orientadora na organização.

## 2.2. Manual de Acolhimento e Integração

Dada a estreia de um estagiário na área de Gestão de Recursos Humanos da Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, foi proposto pelo estagiário a criação de um Manual de Acolhimento (Anexo 1).

O Manual de Acolhimento e Integração é uma ferramenta cada vez mais indispensável na Gestão dos Recursos Humanos, sendo um elemento facilitador do processo de Acolhimento e Integração/Socialização de novos colaboradores na Organização.

Aquando da admissão de um novo estagiário na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, ACG, começa-se pelo exercício de boas vindas à organização, a que acresce disponibilização de material informativo para um mais rápido enquadramento do estagiário na organização. As informações disponibilizadas prendem-se com a cultura organizacional, a missão, visão, estratégia e objetivos a que se dedica a ACG.

O Manual de Acolhimento permite responder de forma eficaz ao sucesso do acolhimento e da inserção de um qualquer novo colaborador, ou estagiário. A consulta desse manual permite conhecer de forma estruturada, o procedimento de funcionamento, as regras e os valores partilhados. Esse conhecimento possibilita uma identificação mais rápida com a cultura organizacional dominante da Instituição e uma integração imediata como membro ativo da mesma. Esta integração é determinante para que resulte um clima de confiança sustentado numa política flexível e aberta à modernização, inovação e criatividade.

O Manual de Acolhimento é um documento elaborado a pensar no novo colaborador, realiza-se com o objetivo de (i) fornecer um conjunto de informações consideradas úteis; (ii) transmitir, o mais rapidamente possível, uma imagem dos serviços, e (iii) prestar todas as informações capazes de contribuir para um bom ambiente de trabalho e para que a sua atividade na Instituição seja pautada por um bom desempenho socioprofissional.

### 2.2.1. Programa de Acolhimento

Para que o acolhimento ocorra com sucesso, é necessário planejar e estruturar. Torna-se por isso necessário:

- Preparar o espaço de trabalho, bem como todas as condições ergonómicas necessárias e todo o equipamento a utilizar;
- Informar todos os colaboradores da entrada de um colega, em especial àqueles que vão trabalhar mais próximo e diretamente com esse novo colega;

Por fim, no dia de apresentação ao novo colaborador, é fundamental,

- Realizar uma visita guiada com o novo colaborador (estagiário) por toda a organização, enquanto se presta toda a informação relevante sobre a equipa de trabalho que irá integrar, bem como se devem atribuir competências, procedimentos e respetivas exigências do trabalho que irá desempenhar.

### 2.2.2. Procedimentos a Realizar no Dia de Acolhimento

No próprio dia deverá ser facultado ao novo colaborador um impresso para preencher, permitindo assim, a recolha de todos os seus dados necessários à elaboração do respetivo processo pessoal e inscrição na Segurança Social. Para esse efeito dever-se-á solicitar os seguintes documentos de identificação:

- 1 Foto;
- Curriculum Vitae;
- Certificado de habilitações;
- Cópia do bilhete de identidade ou cartão de cidadão;
- Cópia do cartão de contribuinte (NIF);
- Número de beneficiário da Segurança Social;
- Número de identificação bancária do banco onde tem conta (NIB).

Após o preenchimento do impresso, a Direção irá anexar todos os documentos ao respetivo processo e para terminar, dá-se a conhecer à contabilidade para o processamento salarial e respetivos descontos.

### **2.3. Atualizações Protocolares**

A imagem, a comunicação e as relações institucionais da ACG suportam-se em diversas ferramentas. Uma dessas ferramentas suporta-se em parcerias estabelecidas com outras instituições, as quais resultam em protocolos (Anexo 2) assinados entre parceiros. As parcerias/protocolos constituem-se indispensáveis ao sucesso desta instituição bem como no relacionamento entre Organizações e Empresas, ao nível institucional, profissional e pessoal.

A ACG neste domínio tinha como objetivo a atualização dos protocolos existentes, para o efeito solicitou ao estagiário a realização de uma triagem de todos os que expiraram e se tornaram obsoletos. O estagiário realizou uma análise intensiva de todos os protocolos vigentes na ACG, elaborando um relatório síntese dos protocolos observados (Anexo 3).

O processo de atualização protocolar realizou-se de modo estruturado, começou-se por verificar todos os protocolos cuja validação estava expirada, para os colocar no dossiê de Protocolos Obsoletos. Quanto os novos protocolos que vão dando entrada, eles são arquivados no dossiê de protocolos por data de entrada para facilitar a pesquisa do mesmo.

Para finalizar foi criada uma resumida listagem atualizada de todos os protocolos na ACG permitindo assim uma fácil e rápida pesquisa dos protocolos bem como no arquivamento de novos protocolos.

## 2.4. Admissão de Novos Colaboradores

A admissão de um novo colaborador na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda ocorre sempre que se verifique a sua necessidade, para tal é obrigatório saber qual a necessidade de contratação desse trabalhador de modo a perceber qual o tipo de contrato a realizar. A efetivação da admissão ocorre com a redação e formalização do contrato.

Os contratos de trabalho realizados na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda são por norma Contratos sem Termo, conforme artigo 147º, Lei nº 47/2012, de 29 de agosto, quarta alteração ao Código do Trabalho, aprovado pela Lei nº 7/2009 de 12 de fevereiro. Trata-se de contratos de trabalho que, não tendo uma duração previamente fixada pelas partes, poderão durar indeterminadamente, tendo mesmo tendência à perdurabilidade, só cessando nos termos da lei.

O contrato de trabalho sem termo não implica a existência de qualquer formalidade especial, tendo a possibilidade de ser celebrada de forma verbal ou por escrita. Mas a entidade patronal é obrigada a fornecer ao trabalhador, por escrito, informações sobre os dados fundamentais do respetivo contrato ou relações de trabalho, como por exemplo:

- Identificação de ambas as partes intervenientes no contrato;
- O local de trabalho;
- O horário de trabalho diário e semanal;
- A data em que se celebra o contrato e quando esta entra em vigor;
- Função do trabalhador;
- Informações sobre o valor e periodicidade da remuneração de base inicial, assim como quaisquer outros tipos de remunerações auferidos;
- Definição dos prazos de aviso prévio em caso de denúncia ou rescisão do contrato.

O período experimental, durante a qual qualquer uma das partes pode rescindir o contrato sem aviso prévio e sem a necessidade de invocação de justa causa, deve ser definido. Nesse caso não há direito a qualquer indemnização.

Um exemplo deste tipo de contrato ocorreu aquando do término de um estágio profissional. O jovem nessa situação passou a colaborador da ACG. Enquanto estagiário teve oportunidade de observar esta operação (Anexo 4).

## **2.5. Inserção de Novo Colaborador na ACG**

Um novo colaborador surge na sequência de um percurso iniciado com um processo de recrutamento e seleção. A efetivação da inserção desse colaborador implica a solicitação dos documentos relativos aos seus dados pessoais, os quais são remetidos à direção da ACG, procedendo-se ao respetivo arquivamento no dossiê de Gestão de Recursos Humanos. Os documentos referidos são:

- Cartão de Cidadão;
- Carta de Condução;
- Número de Identificação Bancária;
- Certificado de Habilitações.

Esta tarefa foi realizada pelo estagiário, aquando da situação referida em 2.4 e, aquando da transformação do estagiário profissional em colaborador da ACG.

## **2.6. Segurança Social**

A Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, ainda que sendo uma Associação para apoio dos comerciantes e promoção do comércio, tem a obrigação e o dever de estar inscrita na Segurança Social, como qualquer outra.

A admissão de um novo funcionário exige a inscrição respetiva desse funcionário, até ao final do mês seguinte ao início da atividade. A inscrição de novo funcionário tem resultados a partir do dia 1 do mês em que inicia a sua atividade.

Aquando da admissão de novos colaboradores a entidade possui deveres para com a Segurança Social, e, também, logo que um contrato termina, a entidade deve proceder do mesmo modo, comunicando essa cessação.

Acompanhei a inserção do novo colaborador no sistema da Segurança Social.

## 2.7. Processamento Salarial

Esta tarefa rotineira é importante no dia-a-dia da ACG. Importa destacar que o processamento de salários é a execução da política salarial traçada por qualquer organização no entanto há que ter presente:

- Análise e avaliação de funções;
- Mercado de trabalho;
- Obrigações legais.

A importância da análise e avaliação relacionam-se entre si tendo em conta determinados fatores. Relacionado com o mercado de trabalho, a determinação dos salários faz-se não só internamente, através da análise e avaliação de funções, mas também por pressões externas, quer legais, quer do mercado de trabalho. E no que diz respeito ao último aspeto importa conhecer a legislação laboral, responsável pelo estabelecimento dos mínimos das políticas remuneratórias, bem como as tabelas salariais que decorrem dos acordos entre sindicatos e entidades patronais.

O processamento de salários mensal dos colaboradores, representa os custos com o pessoal, ilustrando quer,

- vencimentos, remunerações;

quer,

- Abonos de pessoal;

quer,

- Os descontos que sobre eles incidam (Impostos: IRS e Segurança Social);
- E organizar e processar os pagamentos relativos às prestações sociais dos funcionários e seus familiares.

O processamento de salários exige conhecer as presenças e/ou ausências de cada colaborador. Para o efeito a ACG está dotada de um livro de ponto (Anexo 5). É preenchido pelos colaboradores durante o mês, e nele ficam registadas as horas de entrada



e de saída. Ao aproximar-se o dia 30 de cada mês, esse livro é enviado para a Contabilidade para que a informação constante dele forneça os dados necessários ao processamento de salários.

O livro de ponto possui um papel fundamental dentro da organização dado que contém toda a informação relativa ao registo de assiduidade e de horas suplementares.

O processamento salarial implica o processamento do subsídio de alimentação. A importância da assiduidade neste processamento e a ponderação dos dias de férias no cálculo do subsídio de alimentação levou a ACG a sugerir ao estagiário criar uma folha de cálculo que permitisse sistematizar a informação necessária a este processo (Anexo 6).

## **2.8. Assiduidade Mensal dos Formandos**

A ACG tem por objetivo proteger os direitos e interesses de todos os associados, mas sempre pautada pelos interesses da comunidade envolvente. Nesse âmbito procura contribuir para a formação profissional dos ativos da sua área de abrangência.

A formação profissional representa um marco importante no desempenho de funções num mercado de trabalho cada vez mais competitivo e conseqüentemente mais sujeito a mudanças, tecnológicas e de processos.

A ACG pretende assim, apoiar todos os que a procuram, proporcionando-lhes formação para se poderem integrar no mercado de trabalho podendo assim contribuir no exercício das suas atividades.

As ações de formação exigem que as entidades formadoras organizem os dossiês de formação, uma das peças integrantes desses dossiês são os mapas de assiduidade dos formandos. Este processo é fundamental, dado que permite o controlo de presenças e ausências de todos os formandos pelos formadores responsáveis de cada curso de formação. Permite, também, no final do mês proceder-se ao pagamento do subsídio de alimentação a cada formando. Enquanto estagiário apoiei o exercício desta atividade (Anexo 7).

## 2.9. Team Building

Na perspetiva de aproximação e fortalecimento entre associações, foi proposto por parte da direção da ACG, ao estagiário uma proposta de atividade *Team Building* (Anexo 8) de modo a proporcionar um aproximar de relações com o NERGA.

A ACG e o NERGA, ambos desenvolvem ações de formação e foi pensado desenvolver uma possibilidade de trabalhar em parceria. Nesta perspetiva foi pedido ao estagiário o desenvolvimento de uma atividade com intuito de aproximar relações entre estas associações.

Para poder responder ao solicitado o estagiário procurou integrar-se no conceito de *Team Building*. Assim a essência deste conceito está intrinsecamente ligada ao fomento de espírito de equipa através de diversas atividades, geralmente em formato "outdoor". Estas atividades são uma importante "ferramenta" capaz de reforçar, desenvolver e fortificar o conhecimento e coesão entre membros de uma organização.

Pessoas que diariamente trabalham lado a lado, mostram conhecer-se pouco quando postas perante desafios que requerem interação e cooperação mútua, para além da rotina habitual.

A construção de um processo articulado e de processos de trabalho integrados, passa pelo aprofundamento dos elos sociais e do conhecimento das virtudes e defeitos de cada um. Este objetivo é mais facilmente alcançado numa atividade lúdica fora da empresa, onde predomina um ambiente informal e descontraído.

Além disso, as iniciativas de *Team Building* contribuem para descomprimir, “quebrar o gelo”, entusiasmar e motivar, proporcionando uma nova energia aos colaboradores, que se reflete na sua produtividade e atitude no trabalho.

As sessões de *Team Building* devem ter um conteúdo fortemente emocional, para que sejam consideradas experiências fantásticas e inesquecíveis. Isso ajuda a motivar os participantes, aumenta a compreensão dos processos e resultados. No entanto, não se pode esquecer que a componente lúdico-emocional é apenas facilitadora da aprendizagem, sendo imprescindível garantir a respetiva componente pedagógica e profissional.

As sessões de *Team Building* são concebidas de acordo com estes princípios, assegurando a combinação de jogos e atividades inovadores, criativos e inspiracionais,

com análises profissionais tecnicamente rigorosas e pedagogicamente eficazes. Em contacto com a natureza e o ar puro.

Face ao interiorizado pelo estagiário, a atividade proposta procurou proporcionar além de diversão e lazer, o fomento de boas relações através da união grupal dos participantes. Procurou-se proporcionar sessões informativas prévias para que, posteriormente, a atividade proposta não fosse considerada pelos participantes uma perda de tempo.

## **2.10. Workshop PME Digital**

O programa PME Digital (Anexo 9) visa dotar as Micro Pequenas e Médias Empresas da capacidade de utilizar a internet como vantagem competitiva para a promoção e comercialização dos seus produtos e serviços. Essa iniciativa pretende também divulgar um conjunto de soluções para PME na área da economia digital e das tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão de negócios, com contributos no reforço da capacidade competitiva das empresas.

No âmbito desse programa têm-se realizado workshops a nível local. Aquando da sua realização na Guarda o estagiário esteve presente, a pedido da direção da ACG. Realizou-se na Câmara Municipal da Guarda, contou com diversas figuras marcantes como o ilustre Presidente da Câmara Municipal da Guarda Dr. Álvaro Amaro, Presidente da ACG e NERGA, Diretor ACEPI e Diretor de Assistência Empresarial do IAPMEI e com representantes da empresa de distribuição Chronopost.

## **2.11. Tratamento de Informação Relativa a Inquéritos de Satisfação**

A ACG tinha levado a cabo um inquérito à satisfação, qualidade e eficácia dos serviços prestados. Para o efeito distribuiu inquéritos pelos seus associados. Inquéritos esses que já estavam recolhidos. Importava fazer o tratamento da informação aí contida, para a sua concretização foi solicitado ao estagiário proceder a essa operação.

Para o efeito a ferramenta estatística utilizada foi o SPSS. Trata-se de uma aplicação para tratamento de dados estatísticos. Esta aplicação torna a análise estatística de dados acessíveis para o utilizador casual e conveniente para o utilizador mais experiente.

O SPSS é um dos programas de análise estatística mais usados nas ciências sociais, é também usado para pesquisas de mercado, na pesquisa relacionada com estudos e análise de dados.

O papel do estagiário foi exatamente o de transferir a informação constante dos inquéritos para as folhas de cálculo do SPSS (Anexo 10), e a seguir procedeu ao apuramento de medidas qualitativas de estatística.

Ainda que tenha sido apenas solicitado o apuramento estatístico destes questionários, o estagiário observou que se verificaram 24 respondentes, sendo que a tendência das respostas obtidas vão num sentido bastante positivo. Por exemplo, 70,8% dos inquiridos consideram que os objetivos e metas foram claramente definidos pela ACG. O mesmo número de respondentes considera que a ação da ACG contribuiu para uma melhoria no ambiente das respetivas empresas. Em suma, as diversas questões colocadas aos inquiridos recolhem percentagens acima da media podendo-se concluir por uma satisfação generalizada.

## Considerações Finais

### 3.1 – Considerações Finais

*“Numa sociedade de saber, a ignorância torna-se incongruente. Por isso se impõe a partilha do saber e a permuta de informações”.*

*Peretti, 2007*

Tal como a citação acima, esta reflete a partilha de informação e conhecimento diário que o estagiário conseguiu durante o estágio a realizar-se na entidade de acolhimento, sendo assim o estágio curricular permitiu o aperfeiçoamento dos conceitos apreendidos ao longo do período académico.

O estágio desenvolvido no departamento de recursos humanos da ACG foi bastante gratificante pois o estagiário teve oportunidade de trabalhar em contacto com as pessoas.

O estagiário foi uma mais-valia durante os três meses, proporcionando um maior conhecimento das realidades vividas e nas diferentes necessidades dos associados.

Portanto, pode-se referir que foi positivo o balanço de todas as atividades realizadas durante o estágio bem como das aprendizagens obtidas, não só porque é uma área que desperta interesse e atenção ao estagiário além de que possibilitou uma aproximação da realidade no mercado de trabalho proporcionando assim, alguma experiência que no futuro se adivinha.

Em suma, este curto contato com mundo do mercado proporcionado pelo estágio curricular permitiu adquirir alguma experiência bastante enriquecedora uma vez que a aprendizagem é contínua e gradual uma vez que temos de estar preparados para os desafios do mundo do trabalho.

Durante o estágio foi dada responsabilidade e confiança ao estagiário podendo assim rentabilizar da melhor maneira todo o trabalho realizado pelo mesmo encarando assim todas as dificuldades da melhor maneira.

## Bibliografia

- Chiavenato, I. (2000). *Recursos Humanos*. São Paulo: Editora Atlas, S.A.
  
- Peretti, Jean-Marie (2007). *Recursos Humanos*, Edições Sílabo, 3ª edição, Lisboa.

#### **Outras Referências**

- Material de apoio pedagógico disponibilizado pelos docentes das varias UC;
- Documentos Internos da Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda;



## Anexo 1

# Manual de Acolhimento da ACG



## **Manual de acolhimento ao Gestor de Recursos Humanos**

### **Boas vindas novo colaborador**

Caro(a) Colaborador(a),

É com o maior prazer que lhe damos as boas vindas como novo membro da equipa ACG. Estamos orgulhosos da nossa Empresa e do nosso Grupo, pelos resultados que já alcançámos mas, sobretudo, pelas pessoas que tomaram esses resultados uma realidade.

Para facilitar a sua integração na organização, preparámos este manual que agrupa a informação mais relevante de que irá necessitar para melhor conhecer a cultura da sua empresa. Informação de carácter adicional e por vezes de elevado detalhe, a qual deverá merecer igual atenção da sua parte, será fornecida separadamente a este manual.

### **Atividade da ACG**

A Associação tem por objeto a defesa dos direitos e interesses de todos os seus associados, seu prestígio e dignificação, proporcionando-lhes, por si e por intermédio de outras entidades, as condições necessárias ao regular exercício das suas atividades, em clima de progresso e de justiça social, propondo-se também desenvolver entre os associados um espírito de solidariedade e apoio recíproco.

### **Sistema de Gestão da Qualidade da ACG**

A missão da ACG é representar e defender os interesses das empresas e dos empresários da região da Guarda e apoiá-los nos vários domínios de intervenção, tais como o técnico e económico, inovação, qualidade, ambiente,



Internacionalização, Informação e formação, de modo a tornar o tecido empresarial cada vez mais competitivo.

Desta forma, desde 2005 e numa lógica de melhoria contínua, a ACG tem vindo a renovar a sua Certificação através da Norma NP EN ISO 9001:2000, até 2007, tendo esta sido alterada em 2008 para NP EN ISO 9001:2008.

Os objetivos da Qualidade da ACG são estabelecidos anualmente, sendo efetuado um acompanhamento trimestral do cumprimento dos mesmos.

#### Objetivo

O Manual de Acolhimento constitui um instrumento facilitador no processo de acolhimento e integração dos colaboradores que pela primeira vez entram em contacto com a ACG.

O principal objetivo deste Manual é fornecer-lhe informações sobre a ACG que facilitem a sua integração na Instituição, onde vai exercer a sua atividade.

Este documento permitir-lhe-á igualmente tomar conhecimento da estrutura organizacional e do funcionamento da Instituição aos mais variados níveis, devidamente enquadrados nos objetivos gerais da Instituição e nas suas áreas estratégicas de atuação.

#### PORQUE UM MANUAL DE ACOLHIMENTO?

O Manual de Acolhimento destina-se, em particular, a todos os colaboradores que iniciam a sua atividade na Instituição.

No entanto, dele podem tirar proveito igualmente os outros colaboradores já com algum tempo de permanência na Instituição, os quais desempenham um papel determinante na integração dos novos colaboradores.



### O que fazer no dia de acolhimento?

O contacto inicial será feito, regra geral, pelo assessor de direção, que realizará uma visita guiada as instalações, bem como dar a conhecer todos os membros de cada departamento da instituição ao indivíduo e esclarecerá eventuais questões que queira colocar. Ser-lhe-á então fornecido um conjunto de documentos visando a recolha de informação necessários à integração.

- Modelos de SGQ;
- Formação de colaboradores;
- Justificação de faltas;
- Recursos Humanos;
- Recrutamento & Currículos;
- Atas de revisão do sistema;
- Auditorias Internas.



**CONTACTOS**



**Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda**

Rua dos Cavaleiros, 32

6300-675 Guarda

[acg@acg.pt](mailto:acg@acg.pt) | Telf. 271 208 880 | Fax. 271 208 885

## Anexo 2

# Protocolos

## Associação Comercial Da Guarda

Protocolos				
Data	Identificação	Benefícios Para Associados	Benefícios Para ACG	Benefícios Para A Entidade Parceira
2014	PT Empresas	Condições favoráveis na aquisição de produtos PT.	A PT presta apoio e consultadoria técnica à ACG. Apoia iniciativas da ACG.	Fornecer listagem de associados.
2014	Hotéis <u>Heritage</u>	Durante o ano de 2014, cabe-lhes oferecer um desconto de 20% sobre o preço de balcão.	Presta, como entidade parceira descontos e outras vantagens.	
2014	MASTERPROD, Unipessoal, <u>Lda</u>	Benefícios de acesso aos serviços da PROSERMA.	Divulgação da parceria, exclusividade nas áreas de serviço prestadas; disponibilizar um local de atendimento, informação e divulgação.	
2014	Pinheiro de Melo & Salgado <u>Coffee Solutions</u>	Desenvolvimento de ações de divulgação do serviço com benefício para os seus clientes.	Divulgação aos seus associados a campanha e fornecimento da base de dados dos Associados da ACG	
2014	Instituto Politécnico da Guarda	Os associados têm a oportunidade de frequentarem cursos, de modo a desenvolverem as suas formações académicas e profissionais.	Disponibilizar espaços e equipamentos e promoção de iniciativas.	
2014	RJS – Serviços Empresariais, <u>Lda</u>	Promover a inovação das <u>PME's</u> dos setores do comércio, dos serviços e da restauração, através da inovação produtiva e requalificação e modernização.	Divulgação do programa PRODER junto de empresários dos setores elegíveis na área geográfica.	
2014	INTERPREV Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, <u>Lda</u>	Oferece uma tabela específica com condições mais vantajosas para os associados.	Atribui um apoio financeiro no valor de 1.000,00€ sob a forma de patrocínio de um evento anual da ACG.	
2014	SAGE Portugal – Software, SA	Oferece aos associados mediante cartão de associado condições especiais de acesso aos produtos disponibilizados pela SAGE; Licenças de Software com condições especiais;	A ACG compromete-se a ceder o auditório para eventos de sessões de esclarecimento, bem como ceder espaço para divulgação do presente protocolo e formação a associados nas soluções SAGE	

Associação Comercial Da Guarda

2014	CP	Oferece vantagens, diversidade de serviços e descontos.		
2014	Câmara Municipal da Guarda	Estabelecer apoio a todos os associados da ACG.	Estabelece apoio a ACG no domínio do protocolo.	
2014	CERCIG	Troca e distribuição de material aos utentes deste projeto, por alguns cuidados de saúde, nomeadamente rastreios, primeiros socorros e cuidados de enfermagem, por apoios psicossocial	Organização, execução conjunta de atividades; cedência de infraestruturas e outros recursos materiais para a realização d atividades, de acordo com as possibilidades de cada instituição.	
2011	Conclusão Estudos e Formação Lda	Concede serviços de formação profissional aos associados, permitindo-lhes acesso preferencial, descontos, benefícios e promoções especiais. Ações de formação com duração inferior a 100 horas, os associados terão um desconto de 10%, sobre os preços da tabela aplicáveis, e para formação com duração igual ou superior a 100 horas terão 5% de desconto. Colaboração na colocação de jovens no mercado de trabalho. Atribuição, gratuita, aos associados da ACG o cartão 35.	Consultar e pedir proposta de serviços para projetos que pretenda promover no distrito da guarda em regime de colaboração com entidades externas, nomeadamente nas áreas do ensino e formação profissional, estudos, projetos e consultadoria. Usufruir de salas e de equipamentos da Conclusão Estudos e Formação Lda. A entidade parceira assume na sua plenitude a responsabilidade científica, técnica e pedagógica dos projetos e ações que promova.	Usufruir de salas e de equipamentos da ACG. Disponibilizar nas instalações da ACG todos os suportes e meios necessários à divulgação das suas atividades, bem como propor à ACG os conteúdos que pretenda ver divulgados noutros suportes, nomeadamente <a href="#">site</a> e revista. A ACG assume na sua plenitude a responsabilidade científica, técnica e pedagógica dos projetos e ações que promova.
2011	Universidade Aberta	Concede aos associados da ACG uma redução de 10% das propinas relativas a qualquer dos cursos de licenciatura mestrado ou doutoramento, pós-graduação, especialização ou similares. Concede aos associados e colaboradores da ACG, uma redução de 10% do valor dos materiais didático-pedagógicos.	Promover iniciativas na área da formação e no plano sociocultural. Concede aos colaboradores da ACG, uma redução de 10% do valor dos materiais didático-pedagógicos.	Divulgar junto dos associados, todos os cursos, materiais e eventos da Universidade Aberta.



Associação Comercial Da Guarda

2009	Fangueiro & Rodrigues, <u>Lda</u>	Os associados têm a oportunidade de inovar, requalificar e modernizar as atividades económicas dos seus estabelecimentos.	A Fangueiro & Rodrigues, entregará à ACG o valor correspondente a 16,66% do valor cobrado. Em caso de aprovação da candidatura a ACG recebe 1% do valor.	A ACG procede à divulgação do programa MERCA junto dos empresários dos setores ilegíveis, informa os interessados das candidaturas, bem como elabora as mesmas, cobrando pelos serviços, o valor de 500€ (acrescidos de IVA).
2008	Centro de Novas Oportunidades da Escola Secundaria Afonso de Albuquerque ( <u>Tecnoforma</u> )	Os associados têm a possibilidade de participar nas ações de formação e qualificação profissional, bem como, partilhar o <u>Know How</u> e boas práticas.	Será facultada a ACG a informação estatística que se revele necessária acerca dos estudos de caráter regional. Encaminhar os associados para os cursos de formação do CNO.	A ACG compromete-se a disponibilizar a base de dados de formadores para efeitos de recrutamento e seleção; prestar serviços de consultoria formativa e de projetos. Encaminhar os formandos da ACG para o CNO da Escola Secundaria Afonso de Albuquerque. Colaborar em estudos de caráter regional.
2008	CFAD (Centro de Formação Assistência e Desenvolvimento)	Os associados têm a oportunidade de apostarem na sua qualificação e desta forma contribuir para a redução do défice de qualificação. Têm ainda a possibilidade de desenvolver meios para a cidadania participativa e para a inclusão socioprofissional.	A CFAD encaminha os adultos do CNO para os cursos de formação que venham a ser desenvolvidos pela ACG; intercâmbio entre formadores de forma a assegurar as atividades de formação. Os formadores e formandos terão acesso à biblioteca do CFAD.	A ACG compromete-se a encaminhar os associados para o CNO do CFAD, assim como oferecer e disponibilizar trabalhos e tarefas que se enquadrem nas atividades relacionadas com a formação em contexto real de trabalho.
2008	Figueira <u>Finicia</u> (Financiamento a Micro e Pequenas Empresas no Concelho de Figueira de Castelo Rodrigo)	Os associados poderão usufruir de financiamento de projetos empresariais.	A ACG coloca à disposição dos associados, um produto financeiro inovador e atrativo, apoiando os empresários da região.	A ACG proporciona a angariação de clientes e o aumento da carteira de clientes.
2005	CIEBI – Centro de Inovação Empresarial da Beira Interior	Apoio no sucesso empresarial e a fixação de empreendedores no Distrito da Guarda.	O CIEBI compromete-se a facultar todos os meios técnicos e logísticos ao seu bom funcionamento, incluindo a base de dados elaborada com base no Sistema de informação <u>Georeferenciada</u> (SIG)	Disponibilização de um espaço nas instalações da ACG de forma a funcionar um centro de recursos de apoio aos <u>SOHO/SOLO</u> ( <u>Small Office Home Office</u> ) da região.
2004	Município de Manteigas	Os associados verão na região incentivos ao investimento, e conseqüentemente o desenvolvimento dos seus setores de atividade.	O Município de Manteigas no âmbito de execução das ações coletivas compromete-se a reembolsar à ACG um valor estabelecido no protocolo, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.	A ACG desenvolverá ações coletivas do URBCOM – Investimentos Promocionais e atividades anuais do Município de acordo com um plano de atividades estabelecido entre as partes.

Associação Comercial Da Guarda

2003	BANIF – Banco Internacional do Funchal	Os associados da ACG têm condições vantajosas no produto bancário Conta de Gestão de Tesouraria.	Todas as propostas que decorrerem neste protocolo terão obrigatoriamente o logotipo da ACG.	Divulgar juntos dos associados, fornecer-lhes folhetos, propostas e tabelas de custo do produto.
2003	FORINO – Associação para a Escola de Novas Tecnologias	Os associados podem beneficiar de projetos que visem o aumento da produtividade, qualidade e inovação tecnológica. Podem ainda participar em ações de formação realizadas.	Ações conducentes ao reforço de produtividade, qualidade e inovação tecnológica na Região Centro e na Região de Lisboa e Vale do Tejo. Estudos, conceção, desenvolvimento e avaliação da atividade formativa. Cooperação científica e técnica.	
2001	OSPEA	Apoio à geração de emprego e consequentemente a novos associados.	Inovação em tecnologias, comunicação; promoção de culturas e costumes e artesanato das regiões e a sua divulgação. Formação profissional contínua. Cooperação transacional; colaboração em programas de promoção do comércio, indústria e serviços. Criação de um centro de inovação e de desenvolvimento; criação de um centro de assistência ao associado de carácter internacional. Impulsionar a inovação e o desenvolvimento das áreas comerciais urbanas.	
2000	NERGA   Estrela Cõa	Os associados terão a oportunidade de participar nos mais diferentes projetos, favoráveis aos seus setores de atividade.	Promoção e desenvolvimento das atividades empresariais do Distrito da Guarda. Prossecução de estudos preparatórios para a execução e gestão dos projetos e ações a desenvolver. Necessidade de criar e desenvolver estruturas jurídicas próprias.	
1999	Agências de Desenvolvimento Regional (ADRAL, ADRAVE, ESTRELA CÕA, GLOBALGARVE, PRIMUS M.G.V.)	Os associados da região da Guarda poderão ver benefícios nos seus setores de atividade, resultantes do projeto que envolve todas as Agências de Desenvolvimento Regional.	Promover intercâmbios de informação e experiências para conseguir um melhor desempenho para ambos; promover intercâmbios comerciais e a “geminação comercial/empresarial” entre os empresários da Guarda e Ciudad Rodrigo. Reunir esforços para aumentar o poder reivindicativo. Utilização das instalações de ambas as partes.	
1999	APME – Associação Portuguesa de Mulheres Empresarias	Fomentar o associativismo, melhorar a qualidade de informação empresarial. Facilitar o acesso das mulheres empresárias às oportunidades.	Lançamento de um pólo da APME na Guarda. A APME tem a responsabilidade de desenvolver contatos no sentido de prestar apoio na elaboração de temas para eventos.	A ACG tem a responsabilidade local e financeira da organização, bem como as candidaturas para apoios comunitários e patrocínios. Disponibilizar apoio logístico e espaço para a divulgação dos serviços e assuntos da APME.
1999	Medicar – Serviços Médicos	As empresas com mais de 200 funcionários beneficiarão de um desconto de 10% sobre a tabela.	Por cada contrato realizado, reverte a favor da ACG um valor de 5% do líquido de cada contrato.	A ACG compromete-se a fornecer uma listagem de associados e a divulgar a prestação do protocolo junto dos associados. Compromete-se a guardar sigilo sobre as informações de qualquer origem.

### Associação Comercial Da Guarda

1998	ACIA – Associação Comercial e Industrial de Almeida	Os associados podem usufruir das ações de formação realizadas, bem como do apoio de diversos serviços burocráticos. Aconselhem-se na área de investimento e fiscalidade e usufruam de consultas jurídicas gratuitas.	A ACIA coloca gratuitamente à disposição da ACG um espaço nas suas instalações ou outras por esta indicadas, podendo a ACG aí colocar o equipamento e mobiliário necessários. Poderá colocar uma placa sua no exterior do edifício e de características idênticas ao afixado por outros organismos sediados nas instalações da ACIA.	Divulgação pelos mais diferentes meios dos apoios nacionais e comunitários à criação de emprego e empresas, designadamente comerciais e de serviços, modernização e internacionalização destas, promovendo e realizando ações de formação profissional nas áreas onde mais se venha a conhecer a carência da mesma.
1998	Câmara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo	Os associados podem usufruir das ações de formação realizadas, bem como do apoio de diversos serviços burocráticos. Aconselhem-se na área de investimento e fiscalidade e usufruam de consultas jurídicas gratuitas.	A câmara de Figueira de Castelo Rodrigo coloca gratuitamente à disposição da ACG um espaço nas suas instalações, podendo a ACG aí colocar o equipamento e mobiliário necessários. Poderá colocar uma placa sua no exterior do edifício e de características idênticas ao afixado por outros organismos sediados nas instalações da Câmara de Figueira de Castelo Rodrigo.	Divulgação pelos mais diferentes meios os apoios nacionais e comunitários à criação de emprego e empresas, designadamente comerciais e de serviços, modernização e internacionalização destas, promovendo e realizando ações de formação profissional nas áreas onde mais se venha a conhecer a carência da mesma.
1993	Câmara Municipal do Sabugal	Os associados podem usufruir das ações de formação realizadas, bem como do apoio de diversos serviços burocráticos. Aconselhem-se na área de investimento e fiscalidade e usufruam de consultas jurídicas gratuitas.	A Câmara Municipal do Sabugal coloca à disposição da ACG um espaço para a realização de atividades e eventos, bem como poderá colocar uma placa com a identificação da ACG no exterior do edifício.	Divulgar a criação de emprego e empresas, promover e realizar ações de formação. Desenvolver apoios às empresas, aconselhamento na área de investimento e fiscalidade. Consulta jurídica gratuita.
1992	Radio F	Descontos até 15% nas campanhas publicitárias.	Desconto de 10% a todos os membros da ACG em campanhas publicitárias, portadores de cartão comerciante.	A ACG compromete-se a divulgar, enviar e transmitir todo o tipo de informação em primeira mão e conceder entrevistas à Radio F. Divulgar pelos associados todo o tipo de campanha e promoções de rádio

## Anexo 3

# Relatório de Protocolos



## Relatório de Protocolos

Relativamente à triagem de protocolos da ACG, procedeu-se a uma reestruturação da mesma, dado como obsoletos alguns dos protocolos já em arquivo.

Todos os outros protocolos em conformidade desde já representam mútuos benefícios e uma mais-valia tanto para ACG, bem como para os associados da mesma, podendo representar um acréscimo para a produtividade do distrito.

Existem algumas situações duvidosas, relativamente a vigência contratual que desde já se deve proceder a confirmação dessas mesmas situações que passo desde já a citar:

- Fangueiro & Rodrigues, Lda.;
- OSPEA;
- Universidade Católica Portuguesa;
- Agências de Desenvolvimento Regional (ADRAL, ADRAVE, ESTRELA CÔA, GLOBALGARVE, PRIMUS, M.G.V.);
- AFECIR;
- APME – Associação Portuguesa de Mulheres Empresárias;
- ANJE – Associação Nacional de Jovens Empresários.

## Anexo 4

# Contrato de Trabalho



## CONTRATO DE TRABALHO SEM TERMO

### ENTRE:

**PRIMEIRA CONTRATANTE:** Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, ACG, pessoa coletiva número [REDACTED], e com sede social na Rua dos Cavaleiros, 32, 6300-675 Guarda representada pelo seu Presidente, Dr. Miguel Alves, doravante designada por Primeira Contratante,

e

**SEGUNDO CONTRATANTE:** [REDACTED], residente no [REDACTED] [REDACTED], 6300- [REDACTED] Guarda, na qualidade de segundo outorgante, portador do Cartão de Cidadão n.º [REDACTED], e como número de beneficiário da Segurança Social [REDACTED], doravante designado por Segundo Contratante.

É celebrado entre a Primeira Contratante, como empregadora, e o Segundo Contratante, como trabalhador, o presente contrato individual de trabalho sem termo, como se regerá pelas seguintes cláusulas:

### 1ª Cláusula

#### (Admissão)

A primeira contraente admite ao seu serviço o segundo contraente a partir do dia 01 de abril de 2014.

### 2ª Cláusula

#### (Funções)

1. O segundo contraente obriga-se a exercer, sob a autoridade e direção da primeira contraente, as funções de Empregado de Balcão.



2. Na atividade mencionada em 1. São incluídas as tarefas afins ou funcionalmente ligadas para as quais tenha qualificação adequada e que não impliquem desvalorização profissional.

### **3ª Cláusula**

#### **(Local de Trabalho)**

1. A atividade do segundo contraente será exercida na sede da ACG, sem prejuízo das deslocações inerentes ao seu exercício.

2. A primeira contraente pode transferir o segundo contraente para outro local de trabalho em caso de mudança de estabelecimento ou por outro motivo da empresa, se a transferência não lhe causar prejuízo.

### **4ª Cláusula**

O Segundo Contratante exercerá as suas funções na sede da Primeira Contratante, ou noutro local onde eventualmente, a Primeira Contratante, careça dos seus serviços, segundo o horário fixado por esta, dentro dos limites e em quaisquer modalidades legalmente admitidas, nos termos das leis de regulamentação supletivamente aplicáveis.

### **5ª Cláusula**

#### **(Horário de Trabalho)**

O período de trabalho será de quarenta horas semanais, distribuídas de segunda-feira a sexta-feira e com o seguinte horário: início às 9 horas e termo às 18h00 com interregno para almoço compreendido entre as 12 horas e as 13 horas.





### **6ª Cláusula**

#### **(Retribuição)**

A Primeira Contratante pagará ao Segundo a retribuição mensal líquida de € [REDACTED] ([REDACTED] euros), sujeita aos descontos legais.

### **7ª Cláusula**

O presente contrato substituirá nos seus aspetos essenciais independentemente da não redução a escrito de eventuais correções ou alterações por imperativos legais, regulamentares ou acordo das partes, nomeadamente quando à classificação, vencimento e outros direitos, devendo ser interpretado no sentido da sua prevalência, atenta a sua motivação.

### **8ª Cláusula**

Em tudo o mais não estipulado neste contrato, para a integração das lacunas e resolução das dúvidas eventualmente emergentes do clausulado no presente contrato, aplicar-se-ão as disposições vigentes sobre a cessação do contrato de trabalho e caducidade do contrato de trabalho a termo certo, constante do Código do Trabalho e das convenções de trabalho aplicáveis.

### **9ª Cláusula**

Para quaisquer questões emergentes do presente contrato será competente o foro de Covilhã, com renúncia expressa a qualquer outro.

Guarda, 01 de abril de 2014, feito em dois originais ficando cada uma das partes com um exemplar, assim e porque estão de acordo vão assinar.

Pelo PRIMEIRO CONTRATANTE,

Na qualidade de Presidente da Direção

O SEGUNDO CONTRATANTE,

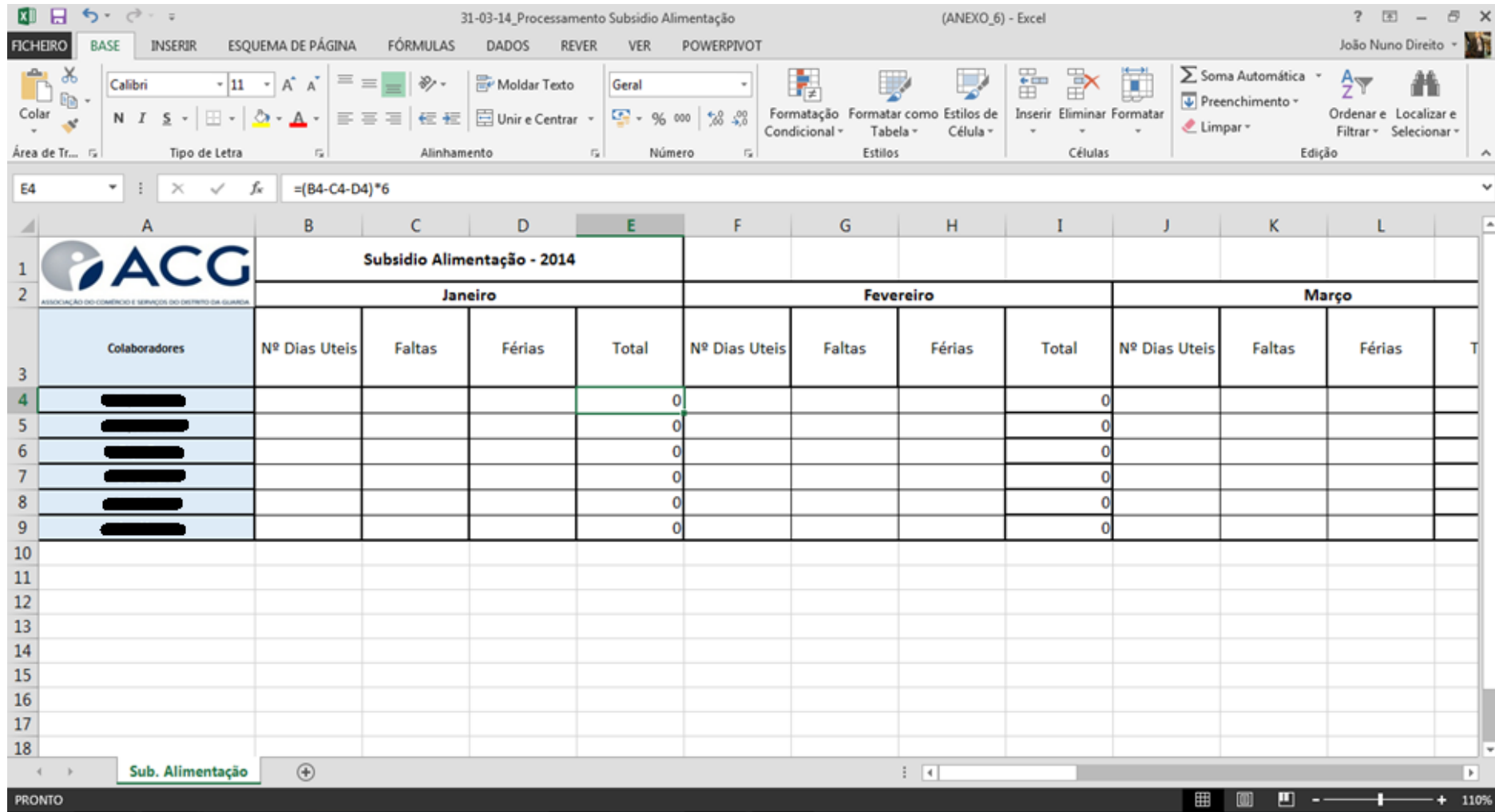
# Anexo 5

## Livro de Ponto

Registo Diário de Ponto				de / /20 a / /20			Registo Diário de Ponto				de / /20 a / /20			Registo Diário de Ponto				de / /20 a / /20			Observações
Nome:							Nome:							Nome:							
1º Período			2º Período			1º Período			2º Período			1º Período			2º Período						
Dia	Entrada	Saída	Rubrica	Entrada	Saída	Rubrica	Dia	Entrada	Saída	Rubrica	Entrada	Saída	Rubrica	Dia	Entrada	Saída	Rubrica	Entrada	Saída	Rubrica	
1							1							1							
2							2							2							
3							3							3							
4							4							4							
5							5							5							
6							6							6							
7							7							7							
8							8							8							
9							9							9							
10							10							10							
11							11							11							
12							12							12							
13							13							13							
14							14							14							
15							15							15							
16							16							16							
17							17							17							
18							18							18							
19							19							19							
20							20							20							
21							21							21							
22							22							22							
23							23							23							
24							24							24							
25							25							25							
26							26							26							
27							27							27							
28							28							28							
29							29							29							
30							30							30							
31							31							31							

## Anexo 6

# Processamento do Subsídio de Alimentação



Subsidio Alimentação - 2014													
Janeiro					Fevereiro				Março				
Colaboradores	Nº Dias Uteis	Faltas	Férias	Total	Nº Dias Uteis	Faltas	Férias	Total	Nº Dias Uteis	Faltas	Férias	Total	
				0				0					
				0				0					
				0				0					
				0				0					
				0				0					
				0				0					

## **Anexo 7**

# **Registo de Assiduidade Mensal Formandos**



31-03-14\_Assiduidade Mensal dos Formandos (ANEXO\_7) - Excel

João Nuno Direito

CEC  
CÂMARA DE COMÉRCIO E INDUSTRIAIS DO CENTRO

**VIDA ATIVA**

Designação do Curso: Técnico de restaurante/Bar  
 Local de Realização: ACG Distrito: Guarda  
 Área de Formação: 811. Hotelaria e Restauração  
 Saída Profissional: Técnico de Restaurante/Bar Nível de Formação: IV

**Assiduidade Mensal dos Formandos**

Dia/Mês/Ano	Hora In	Hora Fim	Duração	UFCD	Componente	Formador	Alexandra Cruz			Álvaro Castanheira			António Fonseca			Bruno Dias			Carla Ferreira			Delfim Calheiros			Dina Gomes			Elisabete Prata			Elisabete Santos			Fátima
							Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	Horas assiduidade	Horas FJ	Horas FI	
28-02-2014	09:00	13:00	4	8332 - Confeção de doze	Tecnológica	Manuel Videira	4			4			4			4			4			4			4			4			4			4
05-03-2014	09:00	13:00	4	8211 - Higiene e Segurança no Trabalho na Restauração	Tecnológica	Lúcia Teófilo	4			4			4			4			4			4			4			4			4			4
06-03-2014	09:00	13:00	4	8335 - Serviço de Bar	Tecnológica	Luís Rodrigues	4			4			4			4			4			4			4			4			4			4
07-03-2014	09:00	13:00	4	8271 - Serviço de Restaurante/Bar	Tecnológica	Tiago Martins	4			4			4			4			4			4			4			4			4			4
10-03-2014	09:00	13:00	4	8332 - Confeção de doze	Tecnológica	Manuel Videira	4			4			4			4			4			4			4			4			4			4
11-03-2014	09:00	13:00	4	8271 - Serviço de Restaurante/Bar	Tecnológica	Tiago Martins	4			4			4			4			4			4			4			4			4			4
12-03-2014	09:00	13:00	4	8211 - Higiene e Segurança no Trabalho na Restauração	Tecnológica	Lúcia Teófilo	4			4			4			4			4			4			4			4			4			4

Assiduidade Mensal | Ficha de Realização Mensal

PRONTO 80%



## Anexo 8

# Proposta de Atividade Team Building



## Team Building

ACG/NERGA

### Sugestão

**Duração:** A realizar-se numa Sexta-Feira a partir das 15:30/16h até final do dia.

**1ª Parte – Pequena** sessão formativa/informativa com o intuito de alertar todos os colaboradores para a temática em questão.

Seria importante, para que todos os colaboradores possam colaborar empenhadamente dar a conhecer um pouco sobre o significado “**Team Building**” e “**Team Work**” bem como as áreas que se integra:

- Colaboração;
- Coesão;
- Comunicação;
- Criatividade;
- Liderança;
- Relacionamentos;
- Resolução de Problemas;
- Apoio Recíproco;
- Confiança;
- Motivação Grupal e Individual.

**2ª Parte** – Realização de atividades lúdicas, a fim de por em prática a temática “**Team Building**” “**Work Building**”.

Sugere-se:

#### 1. Paintball / Laser Paintball

Segundos estudos, a realização desta atividade tem atingido níveis de sucesso elevados em países desenvolvidos como os EUA.

Seria uma boa atividade, podendo distribuí-la em vários modos de jogo:

- “**Deathmatch**”: Missão simples que consiste em apenas eliminar todos os elementos da equipa adversária em determinado espaço de tempo.



- “Defesa do Capitão de Equipa”: Consiste em transportar o capitão de equipa a um lugar estipulado, enquanto a equipa adversária tenta eliminar o mesmo.
- “Encontrar Objetos Perdidos”: Tal como o nome indica, o objetivo é encontrar ou “roubar” todos os objetos perdidos ao adversário

Esta é, na minha opinião, a hipótese mais viável para a atividade pretendida.

## 2. Corrida de Karts

Vem desde já fomentar o espírito de equipa e a cooperação na obtenção de um fim bem como de interesses individuais e grupais.

Resta saber se será uma sugestão viável relativamente aos benefícios/custos que advêm da atividade.

3ª Parte – Terminar o dia com um “Jantar Convívio” em local a designar pela direção.

## 4ª Parte – Drinks Business

Em que consiste?

Dada a reduzida informação disponibilizada relativamente a esta nova forma de cativar empresas e fortalece-las, o “Drink Business” é consiste em estimular o estabelecimento de contatos entre empresários portugueses e cidadãos estrangeiros em Portugal, atualmente esta forma inovadora de interagir com empresários de forme informal e é colocada em prática em países bastante desenvolvidos e em Portugal apenas no Porto, procura fomentar e facilitar novos negócios no mercado internacional.

É um evento que reúne neste caso ACG e o NERGA e sugere-se que se possa realizar em “IN&OUT”.

Atividade a realizar:

- Karaoke;

## Anexo 9

# Workshop PME Digital



## Workshop de apresentação do Programa PME Digital

7 de maio de 2014, 14h00, Sala António Almeida Santos, Câmara Municipal da Guarda

14h00 - Recepção de Participantes

14h30 - Abertura e apresentação da iniciativa PME Digital

Álvaro Santos Amaro, Presidente da Câmara Municipal da Guarda

Carlos Carapeto, Diretor de Assistência Empresarial do IAPMEI

João Abrantes, Diretor da ACEPI

António Pedro Ramos Tavares, Presidente da Direção da Nerga

Miguel Franco Alves, Presidente da Direção da ACG

15h00 - Apresentação de Soluções para PME

16h00 - Coffee-break

16h30 - Como Começar o seu Negócio Digital

João Abrantes, ACEPI

17h00 - Apresentação de Casos Práticos

17h30 - Encerramento

### Uma iniciativa



### Promoção



### Com a colaboração



### Iniciativa no âmbito do Programa +E+i e da Agenda Digital Nacional



### Parceiros fundadores



### Novos parceiros



### Co-financiado por:



## **Anexo 10**

# **Tratamento de Informação Relativa a Inquéritos de Satisfação**

21-04-14\_questionarios\_QIPME\_Fornecedores.sav [DataSet1] - SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure
1	Nome	String	500	0	Nome	None	None	15	Left	Nominal
2	Endereço	String	500	0	Endereço	None	None	7	Left	Nominal
3	Local	String	500	0	Local	None	None	7	Left	Nominal
4	Email	String	500	0	E-mail	None	None	7	Left	Nominal
5	Idade	Numeric	244	0	Idade	None	None	7	Right	Nominal
6	Telefone	Numeric	244	0	Telefone	None	None	7	Right	Nominal
7	Telemóvel	Numeric	244	0	Telemóvel	None	None	7	Right	Nominal
8	Data	Date	11	0	data	None	None	12	Right	Nominal
9	A1	Numeric	8	2	Percebeu Muda... {1,00, Sim}...	None	None	8	Right	Scale
10	B1.1	Numeric	8	2	Forma como o ... {1,00, Mau}...	None	None	8	Right	Scale
11	B1.2	Numeric	8	2	Os objetivo e m... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
12	B1.3	Numeric	8	2	A equipa visitou... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
13	B1.4	Numeric	8	2	se necessario t... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
14	B1.5	Numeric	8	2	teve oportunida... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
15	B1.6	Numeric	8	2	A empresa ince... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
16	B1.7	Numeric	8	2	Participou da el... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
17	B1.8	Numeric	8	2	O que pensa d... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
18	B2.1	Numeric	8	2	Acredita que os... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
19	B2.2	Numeric	8	2	Considera impo... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
20	B2.3	Numeric	8	2	Foram observa... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
21	B2.4	Numeric	8	2	Como classific... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
22	B2.5	Numeric	8	2	As normas e o... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
23	B2.6	Numeric	8	2	Resultados obti... {1,00, mau}...	None	None	8	Right	Scale
24	C3	String	200	0	Resuma o Proj...	None	None	8	Left	Nominal
25										
26										

Data View Variable View

SPSS Statistics Processor is ready

21-04-14\_questionarios\_QIPME\_Fornecedores.sav [DataSet1] - SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

1 : Nome Reboques Carlos Martins Visible: 24 of 24 Variables

	Nome	Endereço	Local	Email	Idade	Telefone	Telemóvel	Data	A1	B1.1	B1.2	B1.3	B1.4	B1.5	B1.6
1	Reboques Carlos Mar...		Vilar Am...	nunomart...	.			28-Mar-2014	1,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
2	Ceramica da marofa		FCR	ceramica...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	Daniel José		Celorico ...	kress.co...	48			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
4	Pedro Miguel Duarte ...		Celorico ...	comercial...	43			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5	DarkCode		Covilhã	guarda@i...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
6	Quadra		Guarda	quadraino...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
7	A Brasileira		Guarda	isabelInfer...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00
8	As lameirinhas		Guarda	pastelaria...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
9	Transportes Guardens...		Guarda	t.guarden...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
10	Sociedade Franco		Carregal ...	p.santos...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
11	Transportes Rodolfo e...		Guarda	transport...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
12	Carpintaria e Mercena...		Manteigas	fernando...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	Baraças Irmão Reunid...		Pinhel	joanabara...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
14	Delicias da beiras		Fornos Al...	delicia.da...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
15	Vinilourenço		Mêda	jorgemgl...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00
16	Transforgranunipesso...		FCRodrigo	transforgr...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
17	Comunilog		Guarda	nunosilva...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
18	Manuel António Rodri...		Mêda	filipeareb...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
19	Guarda Condominios		Guarda	guardaco...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
20	EGIPOC, Lda		Guarda	drluisome...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
21	António Fonseca		Guarda	estudiosf...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
22	Glaciar Industria SA		Manteigas	rita.almei...	.			28-Mar-2014...	1,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
23	Cutelaria Ernesto Pire...		Rapoula	cutelaria...	38			28-Mar-2014...	1,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
24	Labintor		Covilhã	geral@la...	.			28-Mar-2014...	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
25															

Data View Variable View

SPSS Statistics Processor is ready



21-04-14\_output\_fornecedores.spv [Document1] - SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

**→ Frequencies**

[DataSet1] D:\PASTA CERTIFICAÇÃO\SGQ\Modelos Preenchidos\Monitorização dos Processos\2014\questionarios\_QIPME\_Fornecedores.sav

**Statistics**

		Percebeu Mudança na sua empresa após a participação no projeto?	Forma como o projeto foi conduzido pela empresa	Os objetivos e metas foram claramente definidos	A equipa visitou com a frequência necessária a sua empresa	se necessário teve acesso fácil à empresa	teve oportunidade de expor as suas ideias	A empresa incentivou e valorizou o autodesenvolvimento da sua empresa	Participou da elaboração dos planos de trabalho do projeto	O que pensa da atuação da empresa	Acredita que os resultados do projeto contribuíram com melhoria no ambiente da sua empresa	Considera importante a realização deste tipo de projetos na sua empresa	Foram observadas melhorias no comportamento dos trabalhadores participantes do projeto
N	Valid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1,0000	4,4167	4,2917	4,2500	4,4583	4,2917	4,5000	4,3333	4,3750	4,2917	4,3750	4,1250

**Frequency Table**

**Percebeu Mudança na sua empresa após a participação no projeto?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sim	24	100,0	100,0	100,0

**Forma como o projeto foi conduzido pela empresa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muito Bom	14	58,3	58,3	58,3
Excelente	10	41,7	41,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

**Os objetivos e metas foram claramente definidos**

SPSS Statistics Processor is ready

21-04-14\_output\_fornecedores.spv [Document1] - SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

Os objetivo e metas foram claramente definidos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid muito bom	17	70,8	70,8	70,8
excelente	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

A equipa visitou com a frequencia necessaria a sua empresa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid muito bom	18	75,0	75,0	75,0
excelente	6	25,0	25,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

se necessario teve acesso facil à empresa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid muito bom	13	54,2	54,2	54,2
excelente	11	45,8	45,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

teve oportunidade de expor as suas ideias

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid bom	2	8,3	8,3	8,3
muito bom	13	54,2	54,2	62,5
excelente	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

A empresa incentivou e valorizou o autodesenvolvimento da sua empresa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid bom	2	8,3	8,3	8,3
muito bom	13	54,2	54,2	62,5
excelente	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

SPSS Statistics Processor is ready

21-04-14\_output\_fornecedores.spv [Document1] - SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

**A empresa incentivou e valorizou o autodesenvolvimento da sua empresa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid bom	1	4,2	4,2	4,2
muito bom	10	41,7	41,7	45,8
excelente	13	54,2	54,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

**Participou da elaboração dos planos de trabalho do projeto**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid bom	2	8,3	8,3	8,3
muito bom	12	50,0	50,0	58,3
excelente	10	41,7	41,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

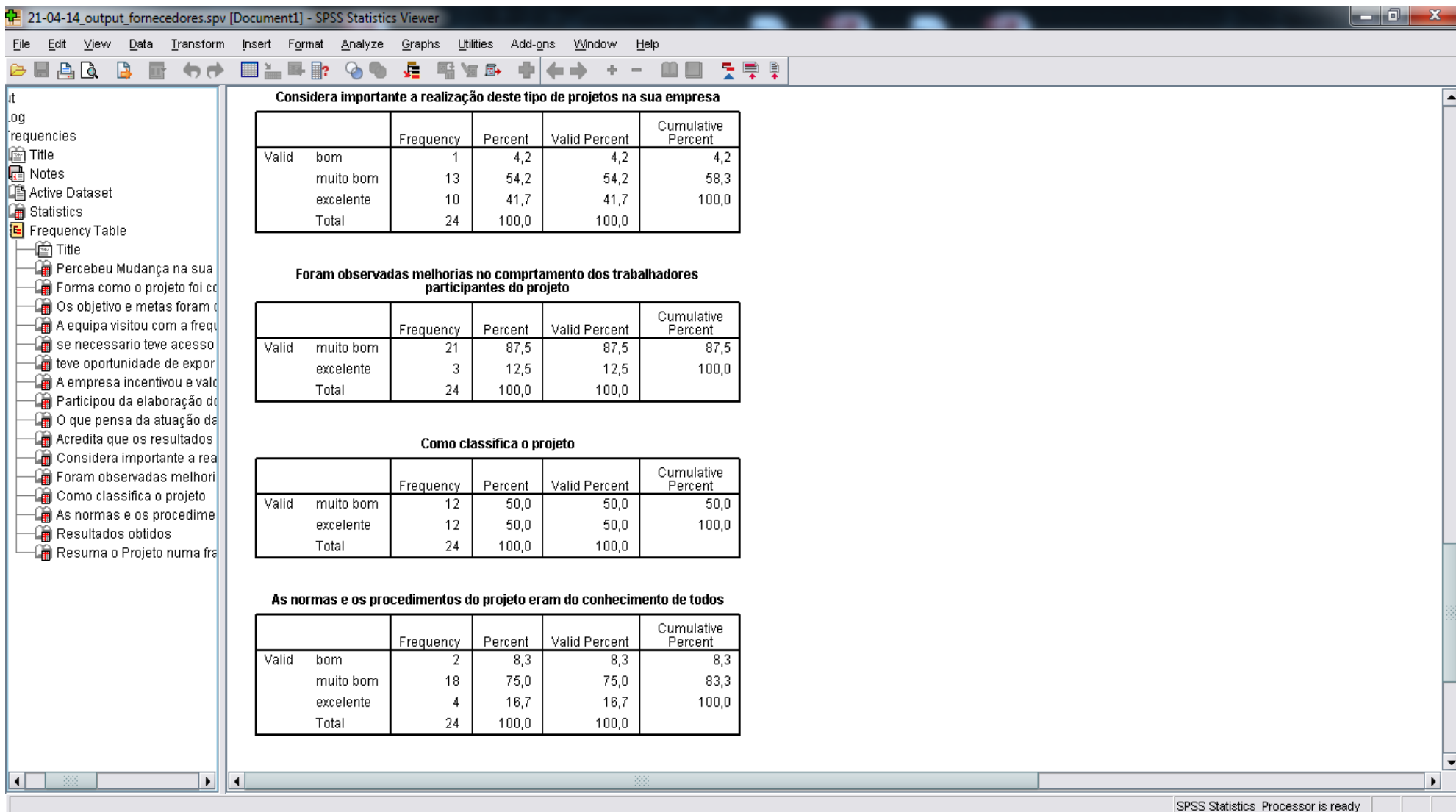
**O que pensa da atuação da empresa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid muito bom	15	62,5	62,5	62,5
excelente	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

**Acredita que os resultados do projeto contribuíram com melhoria no ambiente da sua empresa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid muito bom	17	70,8	70,8	70,8
excelente	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

SPSS Statistics Processor is ready



21-04-14\_output\_fornecedores.spv [Document1] - SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

Frequency Percent Valid Percent Percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid bom	2	8,3	8,3	8,3
muito bom	18	75,0	75,0	83,3
excelente	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

**Resultados obtidos**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid bom	1	4,2	4,2	4,2
muito bom	14	58,3	58,3	62,5
excelente	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

**Resuma o Projeto numa frase**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	66,7	66,7	66,7
A formação é simplesmente util	1	4,2	4,2	70,8
Excelente	2	8,3	8,3	79,2
Muito bom e interessante	1	4,2	4,2	83,3
Outra forma de fazer varias coisas	1	4,2	4,2	87,5
Parabéns, Continuem!	1	4,2	4,2	91,7
Profissionalismo e qualidade	1	4,2	4,2	95,8
Tirou-se o máximo proveito e serviu para enriquecer alguns conhecimentos	1	4,2	4,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

SPSS Statistics Processor is ready