



**IPG**

**Politécnico  
|da|Guarda**

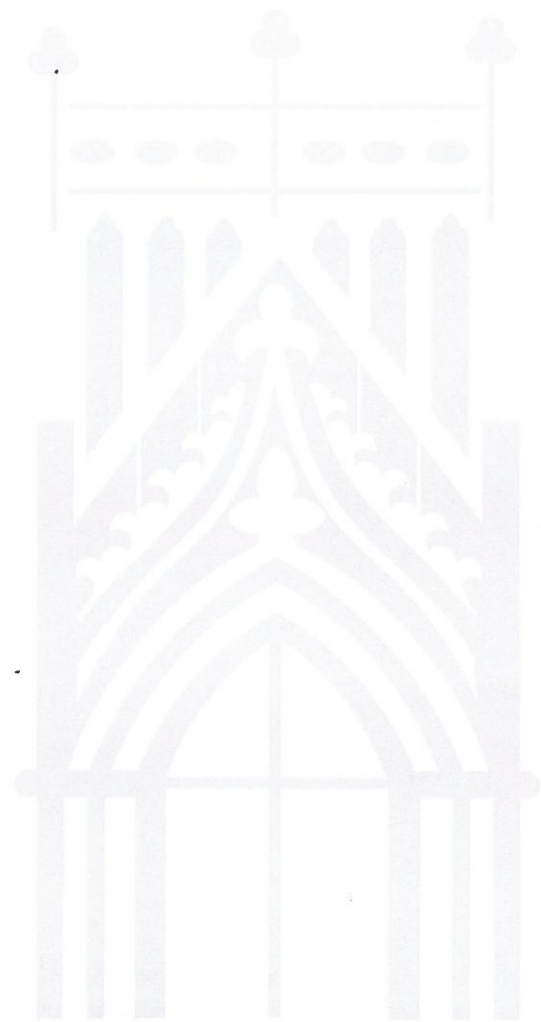
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Helder Silva Robalo

novembro | 2020





**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
**Instituto Politécnico da Guarda**

---

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**Helder Silva Robalo**

**RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM**  
**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**Novembro/2020**

## Ficha de Identificação

### Aluno

**Nome:** Helder Silva Robalo

**Número:** 1011366

**Licenciatura:** Gestão de Recursos Humanos

**Contacto Telefónico:** 966354928

**Correio Eletrónico:** heldersilvarobalo@hotmail.com

### Estabelecimento de Ensino

Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

**Morada:** Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, nº50, 6300-559 Guarda

**Contacto Telefónico:** 271220100

**Contacto Eletrónico:** [assessoria@ipg.pt](mailto:assessoria@ipg.pt)

**Web:** [www.ipg.pt](http://www.ipg.pt)

Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

**Morada:** Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, nº50, 6300-559 Guarda

**Contacto Telefónico:** 271220164/271220120

**Contacto Eletrónico:** [estg-geral@ipg.pt](mailto:estg-geral@ipg.pt)

**Web:** [www.estg.ipg.pt](http://www.estg.ipg.pt)

### Empresa Acolhedora do Estágio

**Nome:** Comunilog Consulting, Lda

**Morada:** Avenida Cidade de Bejar Lote 7 R/c Esquerdo, 6300-534 Guarda

**Contacto Telefónico:** +351 271 100 017

**Correio Eletrónico:** [consultores@comunilog.com](mailto:consultores@comunilog.com)

**Duração do Estágio:** 400h

**Início:** 3 março de 2020

**Fim:** 17 junho 2020

**Supervisor de Estágio na Comunilog Consulting:** Diogo Seco

**Orientador de Estágio no Instituto Politécnico da Guarda:** Dr. Francisco José Sanches  
Tomé

## Agradecimentos

Esta foi a etapa vivida mais difícil da minha vida até agora. Só a consegui ultrapassar graças ao apoio e ao incentivo de várias pessoas e instituições, a quem desejo agradecer.

Primeiramente o meu agradecimento vai para o Instituto Politécnico da Guarda (IPG) que me aceitou e acolheu formidavelmente para eu poder atingir este objetivo. Tenho que agradecer também a todos os professores e funcionários do IPG, principalmente aos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão pelo apoio e incentivo nas horas mais difíceis desta etapa.

A nível pessoal, tenho que agradecer a toda a minha família e amigos por todo o apoio, amor, amizade, incentivo e motivação. Como já referi foi uma etapa muito difícil, não só para mim, mas também para eles. Tive muitos momentos de dúvida que não seriam ultrapassadas sem o apoio deles. Por isso deixo aqui o meu reconhecimento e o meu profundo agradecimento.

Ao Estágio em si, tenho que agradecer à Comunilog e em particular ao Dr. Nuno Silva pela disponibilidade e confiança imediata que depositou em mim desde o primeiro momento até ao seu término.

Quero agradecer também à Dr<sup>a</sup> Ariana Silva e a todos os colaboradores da Comunilog com quem tive o privilégio de interagir e trabalhar, tanto fisicamente como remotamente. Todos me fizeram sentir que pretencia à Comunilog desde o primeiro minuto. O meu muito obrigado. Tornaram o meu estágio muito mais fácil de superar.

Quero agradecer ao meu supervisor de estágio, o Sr. Diogo Seco, por toda a paciência, apoio e aprendizagem que me dedicou durante este período de estágio. Aprendi muito com ele, não só a nível profissional, mas também a nível pessoal.

O meu profundo agradecimento ao Dr. Francisco José Sanches Tomé, por ter aceito o convite de ser meu Docente Orientador, por todos os conselhos e por todo o apoio durante este período de estágio.

Por fim, mas não menos importante, quero deixar também o meu agradecimento ao Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP), por todos os esforços que empregou, em conjunto com a Comunilog, comigo e com o Dr. Francisco Tomé, para não deixar que o meu estágio fosse cancelado ou sofresse repercussões de maior, devido à pandemia COVID-19. O meu agradecimento a todos os funcionários do GESP por todos os seus esforços.

## Plano de Estágio

O plano de estágio foi elaborado pelo Dr. Diogo Seco, supervisor do estágio na empresa, juntamente com o Dr. Nuno Silva, sendo que ambos acompanharam o estagiário em todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio. As atividades desenvolvidas foram as seguintes:

- Apoio ao Departamento de Formação;
- Recrutamento de Formadores;
- Apoio ao Departamento Comercial;
- Apoio ao Cliente;
- Atualização de Informação na Base de Dados;
- Tratamento e Registo de Correspondência.

## Resumo

O presente relatório foi elaborado no âmbito da Unidade Curricular de Estágio Curricular, pertencente à Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos (GRH), lecionada na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

O estágio decorreu no período entre 03 de março e 17 de julho de 2020, na empresa Comunilog Consulting, Lda, com sede na cidade da Guarda. O principal objetivo social desta empresa consiste na Formação Profissional, assim como outras atividades de consultoria para os negócios e para a gestão.

Ao longo do estágio curricular foram desenvolvidas diversas atividades relacionadas com as práticas de GRH, tais como: Apoio aos Departamentos de Formação e Comercial, Apoio ao Cliente, Recrutamento de Formadores, Atualização de Informação na Base de Dados e Tratamento e Registo de Correspondência. Tais atividades serão objeto de descrição neste relatório.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos; Estágio; Comunilog; COVID-19

JEL- Classification: M50 General Personnel Economics 015



# Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Agradecimentos .....	III
Plano de Estágio .....	V
Resumo.....	VI
Índice Figuras .....	VIII
Índice Tabelas.....	VIII
Lista de Siglas .....	IX
Capítulo I .....	1
Apresentação da Organização acolhedora de Estágio .....	1
1. A Organização.....	2
1.1. Apresentação .....	2
1.2. Missão, Visão e Valores.....	3
1.2.1. Missão .....	3
1.2.2. Visão .....	3
1.2.3. Valores.....	4
1.3. Objetivos .....	5
1.4. Modalidade da Formação .....	6
1.5. Equipa.....	6
1.6. Áreas de Formação.....	7
1.7. ADN da Comunilog .....	8
1.8. Organograma .....	10
1.9. Política de Qualidade .....	12
1.10. Academias .....	13
1.11. Certificações e Homologações .....	14
Capítulo II .....	16
2. Atividades Desenvolvidas.....	17
2.1. Apoio ao Cliente .....	17
2.2. Tratamento e Registo de Correspondência .....	18
2.3. Atualização de Informação na Base de Dados .....	20
2.3.1. SALES TEAM.....	20
2.3.2. HUMANTRAIN (HT).....	21
2.4. Recrutamento de Formadores .....	22
	VII

2.5.	Apoio ao Departamentos Comercial.....	23
2.5.1.	Contactar Formandos.....	23
2.5.2.	Telemarketing .....	24
2.5.3.	Partilhas Online e Classificados.....	24
2.5.4.	Partilhas Online .....	25
2.5.5.	Classificados .....	25
2.6.	Apoio ao Departamento de Formação.....	26
2.6.1.	Cronograma.....	26
2.6.2.	Pedidos de Ação (P.A) .....	27
	Reflexões Finais.....	29
	Reflexões Finais.....	30
	Webgrafia.....	31
	Referências Bibliográficas .....	31
	ANEXOS .....	32

## Índice Figuras

<b>Figura 1-</b>	Logótipo Comunilog Consulting Lda.....	2
<b>Figura 2-</b>	ADN da Comunilog .....	8
<b>Figura 3-</b>	Cronograma Comunilog.....	10
<b>Figura 4-</b>	ISO 9001.....	12
<b>Figura 5-</b>	Academias de Formação by Comunilog .....	14
<b>Figura 6-</b>	Certificações e Homologações Comunilog.....	15

## Índice Tabelas

<b>Tabela 1-</b>	Áreas de Formação e Educação.....	7
------------------	-----------------------------------	---

## Lista de Siglas

CCP- Certificado de Competências do Formador

CNQ- Catálogo Nacional de Qualificações

DGS- Direcção Geral de Saúde

GRH- Gestão de Recursos Humanos

IPG- Instituto Politécnico da Guarda

PME- Pequenas e Médias Empresas

SGQ- Sistema Geral de Qualidade

**Capítulo I**  
**Apresentação da Organização**  
**acolhedora de Estágio**

## 1. A Organização

### 1.1. Apresentação

Todas as informações utilizadas neste capítulo foram baseadas em informações consultadas no website da Comunilog Consulting, Lda ([www.comunilog.com](http://www.comunilog.com)).

A Comunilog CONSULTING Lda, sediada na Avenida Cidade de Bejar, LT 7 R/C Esquerdo, com código-postal 6300-534 Guarda, é uma empresa cuja atividade é a consultoria para Soluções Tecnológicas e Empresariais, ou seja, centra-se na Formação de pessoas, tanto em novas aptidões como aperfeiçoar aptidões já adquiridas. Iniciou a sua atividade a 03 de outubro de 2005. O logótipo consta na Figura 1.



*Figura 1- Logótipo Comunilog Consulting Lda*

**Fonte:** Comunilog

A sua atividade foca-se principalmente no segmento das Microempresas e PME's de todos os setores de atividade, associações de cariz empresarial e também Câmaras Municipais.

É representada no mercado por uma equipa multidisciplinar e parceiros capazes de desenvolver serviços nas áreas de Recursos Humanos, Marketing, Vendas, Consultoria, Gestão de Empresas, Design, internet e, como é obvio, na Formação Profissional.

Neste momento a Comunilog CONSULTING Lda é uma das empresas mais conceituadas na sua área a nível nacional, com aproximadamente 1000 formandos, 40 funcionários e cursos a funcionar tanto online como presencial.

Foi considerada uma das 100 melhores empresas para trabalhar em Portugal, pela revista Exame, em 2018 e 2019, sendo a única dessa lista do Distrito da Guarda.

## 1.2. Missão, Visão e Valores

### 1.2.1. Missão

*“A missão é operacionalizada através da sintetização de um conjunto de princípios operativos estáveis, que indicam quais os objetivos comportamentais e de negócio que a empresa deve prosseguir com carácter permanente para preencher a sua missão.”<sup>1</sup>*

A Comunilog Consulting tem como missão tornar os seus serviços acessíveis a todo o território nacional de forma a conseguir atingir um maior número de pessoas satisfazendo as suas necessidades formativas e de consultoria assumindo, assim, um compromisso com a sociedade.

Através da dinamização de ações e da crescente proposta de serviços, a Comunilog Consulting, assenta num crescente processo de inovação, desenvolve diariamente processos de adaptação ao cliente. ([www.comunilog.com](http://www.comunilog.com))

### 1.2.2. Visão

*“A visão identifica a finalidade, valores e padrões de atuação da Organização, traduzindo-se numa declaração de missão, sintética, motivadora e compreensível por todos os que nela trabalham.”<sup>2</sup>*

A Comunilog Consulting tem como visão ser a primeira escolha do cliente na área da formação e ser reconhecida pela sua qualidade, inovação e aposta constante nas novas tecnologias.

A promoção dos valores e padrões de uma empresa tem função primordial no seu sucesso futuro e orienta as suas ações e decisões. ([www.comunilog.com](http://www.comunilog.com))

---

<sup>1</sup> Camara, Pedro B., Humanator (1999)

<sup>2</sup> Camara, Pedro B., Humanator (1999)

### 1.2.3. Valores

Os valores de uma Organização representam as crenças e comportamentos que a organização acredita, defende, prega e valoriza e a sua motivação para ser o que é e fazer o que faz.

Os valores da Comunilog são reconhecidos e motivo de orgulho de todos os colaboradores da empresa. Desta forma, a empresa pretende torná-los parte integrante como cultura do seu dia-a-dia e a pauta do relacionamento entre todos. ([www.comunilog.com](http://www.comunilog.com))

A empresa partilha nove valores que constituem a Cultura Organizacional, designada:

- “Compromisso – somos comprometidos a 100%, identificamo-nos com a missão, visão, cultura e sucesso da COMUNILOG. O cliente e a equipa são o nosso foco principal.
- Inovação e Excelência – aposta constante em produtos de qualidade excepcional, em novas formas de Gestão, planeamento e desenvolvimento da formação que acrescentem valor. Procuramos constantemente a melhoria continua, inovação, criatividade sem limites.
- Reconhecimento e Diversão – o reconhecimento das pessoas é fundamental para nós. Criar ambientes de energia positiva de diversão e alegria, onde todos ganhem, cresçam e se divirtam.
- Ética – os valores e princípios são pilares da organização. Somos responsáveis pelas nossas ações e resultados. Falaremos sempre a verdade, cumprimos o que prometemos.
- Responsabilidade e Compreensão – gostamos de receber feedback e compreender os nossos clientes, parceiros e stakeholders. Criamos ambientes responsáveis, positivos e tolerantes. Veremos sempre os problemas como desafios e celebramos todas as vitórias como um sucesso de todos.
- Trabalho em Equipa – desenvolvemos um trabalho em equipa que nos permite sermos mais fortes no mercado. Faremos o que for necessário para nos

mantermos juntos e atingirmos os objetivos de equipa. Somos cooperantes procurando a solução e não a razão. Somos flexíveis e mudaremos de atitude se as coisas não estiverem a funcionar. O espírito de ajuda é fundamental para que todos cheguemos à meta ao mesmo tempo.

- Equilíbrio e Família – Valorizamos a partilha e o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional. Para nós são tão importantes como os financeiros e intelectuais. Faremos uma boa gestão do tempo para cumprir as nossas tarefas mais importantes, para podermos ter mais qualidade de vida. A família é o nosso pilar de sucesso.
- Educação e Profissionalismo – aprendemos todos os dias. Crescemos todos os dias para nos ajudarmos uns aos outros a atingir os nossos objetivos e ajudar os nossos clientes a tomarem as melhores decisões. Oferecemos o melhor de nós a quem nos procura. O profissionalismo é algo que nos caracteriza.
- Consistência e Transparência – somos consistentes nas nossas ações para que os nossos clientes se sintam confiantes connosco. Somos transparentes e disciplinados, por isso o nosso crescimento, os nossos resultados e o nosso sucesso são sólidos. Pretendemos desenvolver diariamente confiança para que os nossos clientes entendam a organização como uma empresa transparente.”

### 1.3. Objetivos

A definição de objetivos é fundamental para o êxito de qualquer organização.

A Comunilog Consulting pretende atingir diariamente os seguintes objetivos:

- Satisfazer os clientes com elevada qualidade e valor de serviço, através de um crescimento sustentável a fim de obter bons índices de satisfação por parte dos mesmos;
- Respeitar o meio ambiente social e físico;
- Aumentar os índices de satisfação dos colaboradores para que estes se sintam motivados e tenham orgulho de pertencer à equipa;



- Alcançar um elevado grau de notoriedade da marca;
- Conquistar prémios de qualidade;
- Participar em atividades sociais na comunidade e contribuir para as apoiar.

Os princípios, os valores, o desempenho de cada colaborador e a visão de qualquer empresa fazem com que esta se torne numa empresa de sucesso. Por isso a orientação será sempre para estas importantes premissas.

## 1.4. Modalidade da Formação

A Comunilog proporciona cursos de formação nas modalidades inicial e contínua em 29 áreas, todas incluídas no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ).

Estas formações podem ser realizadas nas seguintes modalidades:

- Formação Presencial. A presença física de todos os envolvidos é obrigatória.
- Formação e-learning. A formação é realizada à distância, isto é, realizada através de uma plataforma própria da Comunilog (ilearning.com).
- Formação b-learning. Formação mista, em que alguns módulos são em modelo presencial e outros módulos em modelo e-learning.
- Formação em contexto de trabalho, em ações de formação que a exijam.

## 1.5. Equipa

A Comunilog é constituída por uma equipa jovem, capaz, inteligente e ambiciosa. Esta equipa é caracterizada por ser uma família, o que os transforma numa equipa muito unida e capaz de ultrapassar qualquer obstáculo. A Equipa Comunilog tem as seguintes características e modo de trabalho no dia-a-dia:

- Equipa multifacetada, experiente, muito dinâmica e conhecedora do mercado;
- Recursos Humanos com alto nível de formação e competitividade;
- Rápida e criativa na execução das tarefas e na procura de soluções;
- Equipa séria, com qualidade e profissionalismo no seu trabalho.

## 1.6. Áreas de Formação

Atualmente a Comunilog oferece 29 Áreas de Formação, conforme representada na seguinte Tabela:

<b>Código</b>	<b>Área de Formação e Educação</b>
<b>090</b>	Desenvolvimento Pessoal
<b>146</b>	Formação de Professores e Formadores de áreas tecnológicas
<b>213</b>	Audiovisuais e Produção dos Media
<b>222</b>	Línguas e Literaturas. Estrangeiras
<b>311</b>	Psicologia
<b>341</b>	Comércio
<b>342</b>	Marketing e Publicidade
<b>343</b>	Finanças, Banca e Seguros
<b>344</b>	Contabilidade e Fiscalidade
<b>345</b>	Gestão e Administração
<b>347</b>	Enquadramento na Organização/Empresa
<b>380</b>	Direito
<b>481</b>	Ciências Informáticas
<b>482</b>	Informática na Ótica do Utilizador
<b>522</b>	Eletricidade e Energia
<b>541</b>	Indústrias Alimentares
<b>621</b>	Produção Agrícola e Animal
<b>622</b>	Silvicultura e Caça
<b>729</b>	Saúde – programas não classificados noutra área de formação
<b>724</b>	Ciências Dentárias
<b>726</b>	Terapia e Reabilitação
<b>727</b>	Ciências Farmacêuticas
<b>761</b>	Apoio a Crianças e Jovens
<b>762</b>	Trabalho Social e Orientação
<b>813</b>	Desporto
<b>815</b>	Cuidados de Beleza
<b>840</b>	Serviços de Transporte
<b>861</b>	Proteção de Pessoas e Bens
<b>862</b>	Segurança e Higiene no Trabalho

*Tabela 1- Áreas de Formação e Educação*

**Fonte:** Comunilog

## 1.7. ADN da Comunilog

O ADN de uma Organização é a sua cultura organizacional, isto é, a sua forma de pensar, atuar e sentir a Organização.



Figura 2- ADN da Comunilog

**Fonte:** Comunilog

Como se pode constatar na Figura 2, a Comunilog Consulting tem no seu ADN as seguintes características:

- **Criativa** – a Comunilog Consulting adora novos projetos, novas ideias, empreender e envolver todos neste processo;
- **Sonhadora** - sonha diariamente, crescendo assim com os sonhos conseguindo torná-los realidade;
- **Socialmente responsável** - trabalha um projeto sustentável em projetos sociais, de forma a envolver toda a comunidade na empresa, sendo responsável pela sociedade que a rodeia;

- **Dinâmica** - do grego *dynamike*, significa "forte" resultando na interação da empresa com o cliente e com os que a rodeiam;
- **Ambiciosa** - não se contenta com o óbvio, procura ser espantosa.
- **Familiar** – o pilar mais importante para um equilíbrio emocional constante entre toda a equipa é a família;
- **Resiliente** - é forte em energia quando submetida a *stress*, lida com problemas e supera obstáculos resultando numa crescente vontade de vencer;
- **Lutadora** - luta diariamente para atingir a missão da empresa, para assim serem os melhores;
- **Arrojada** – desafia o mercado, desenvolvendo quem a rodeia e trabalha para surpreender;

Estas características são inculcadas a todos os colaboradores, interiorizadas por todos e contribuem para o seu sucesso e diferenciação.

## 1.8. Organograma

Um organograma é um esquema, que pode ser vertical ou horizontal, que representa a estrutura organizacional de uma organização, onde se pode representar a hierarquia, órgãos e linhas de comunicação.

O Organograma da Comunilog Consulting Lda é representado verticalmente, isto é, no topo encontra-se a Gerência, seguido dos Diretores e seus departamentos, como representado na Figura 3.

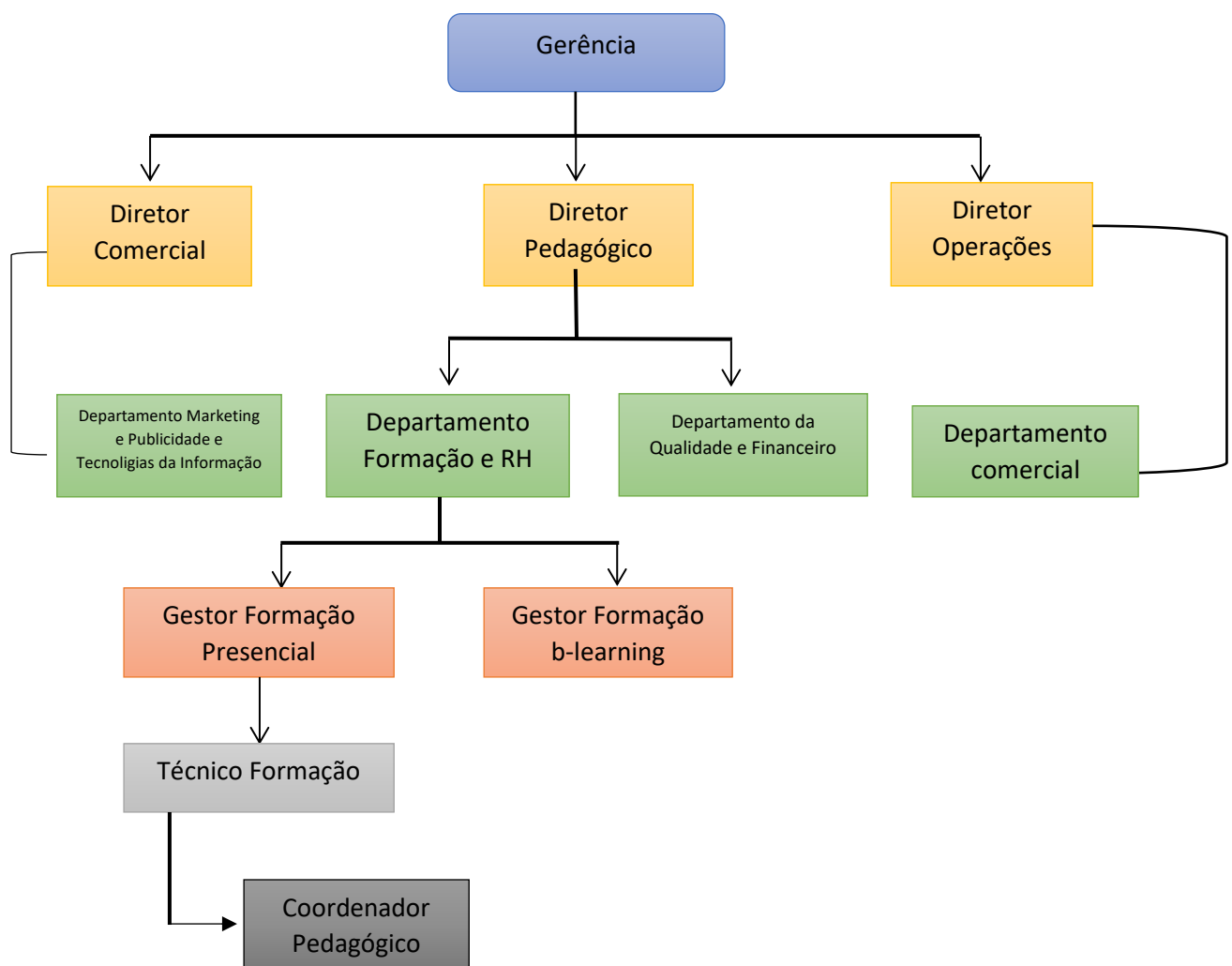


Figura 3- Cronograma Comunilog

Fonte: Comunilog (2020)

De acordo com o organograma apresentado na figura 3, verifica-se que a Comunilog apresenta uma estrutura do tipo tradicional. A gerência encontra-se no topo e, abaixo dela, encontram-se os diretores dos diferentes departamentos.

A Comunilog adota também uma estrutura funcional, visto que está organizada por departamentos e para cada um existe um diretor responsável. Com isto, verifica-se que esta empresa apresenta uma estrutura organizacional bem definida que facilita a comunicação entre os diversos níveis hierárquicos e o apuramento de responsabilidades.

## 1.9. Política de Qualidade

A qualidade é imprescindível para o êxito em qualquer atividade.

A Comunilog Consulting, Lda está certificada com a ISO 9001 desde 2007. Esta norma confere à Comunilog a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Segundo esta Certificação, a Comunilog compromete-se a:

- “Cumprir com os requisitos do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade), assegurando a melhoria contínua da sua eficácia, sempre com vista à satisfação ótima das partes interessadas, principalmente dos clientes;
- Cumprir com os requisitos contratualmente estabelecidos com as partes interessadas, principalmente com o cliente;
- Cumprir os requisitos legais e regulamentares;
- A empresa estabelece um relacionamento preferencial com as partes interessadas, nomeadamente com os fornecedores que cumpram os compromissos estabelecidos com a Comunilog;
- A Comunilog Consulting compromete-se a satisfazer completamente as necessidades das partes interessadas, principalmente dos clientes, através da prestação de serviços com elevado padrão de Qualidade;
- A Gerência privilegia a motivação, o envolvimento e a colaboração dos diversos departamentos para a melhoria contínua.” ([www.comunilog.com](http://www.comunilog.com))



Figura 4- ISO 9001

## 1.10. Academias

O crescimento e a procura levaram a Comunilog a criar várias Academias espalhadas pelo país, que se designam “Academias de Formação by Comunilog”. Essas Academias, que podem ser presenciais ou online, permitem à Comunilog repartir as formações por todo o país. Isto é, por exemplo, as formações online realizam-se na Plataforma “*llearning*”, as formações em tipo “Programa Avançado” encontram-se na Academia “*Escola Comercial e Industrial de Formação*” (ECIF), entre outras.

As Academias de Formação by Comunilog, tem a sua atividade centrada na consultoria e formação para particulares e empresas, sendo uma referência no setor, está implementada a nível nacional com uma rede de centros de formação. Possui uma marca reconhecida e associada a valores de competência e qualidade, com uma taxa de crescimento muito elevada, que derivado ao sucesso formativo junto dos seus clientes.

Com uma metodologia própria e inovadora, testado com êxito em várias unidades, os seus parceiros estão aptos a implementarem a sua unidade formativa e a satisfazerem as necessidades do mercado, apoiados na vasta oferta formativa que a empresa dispõe, permite-lhes ter melhores condições concorrenciais do que qualquer outra empresa do setor.

O apoio constante aos parceiros de negócio, bem como o know-how que é transmitido, facilita o crescimento rápido e sustentado da rede de Academias.

Essas Academias estão representadas na imagem abaixo.





Figura 5- Academias de Formação by Comunilog

*Fonte: Comunilog*

## 1.11. Certificações e Homologações

A Comunilog Consulting, Lda é uma organização que coloca qualidade em todos os processos e formações que realiza. Para obter e provar essa Qualidade é necessário possuir Certificações e Homologações. A Comunilog orgulha-se de possuir um conjunto de Certificações e Homologações que permitem atestar essa Qualidade no seu serviço.

Na imagem seguinte apresentam-se as Certificações e Homologações com as quais trabalha.



*Figura 6- Certificações e Homologações Comunilog*

**Fonte:** Comunilog

## **Capítulo II**

### **Atividades Desenvolvidas**

## 2. Atividades Desenvolvidas

### 2.1. Apoio ao Cliente

*“A mudança é uma certeza. As constantes mutações da envolvente levam a que hoje o Sucesso Empresarial se possa tornar a curto e médio prazo em insucesso.”<sup>3</sup>*

A Comunilog Consulting Lda não parou a sua atividade em 2020, mas devido às restrições impostas pela Direção Geral de Saúde (DGS) esteve durante alguns meses fechada ao atendimento ao público. Quando voltou a atender o público cumprindo as restrições de distanciamento social, número de pessoas permitidas dentro do local, utilização de máscaras e luvas e desinfestação das mãos e das superfícies, o Apoio ao Cliente tornou-se uma realidade completamente nova e desafiadora.

Como a Comunilog não possui uma pessoa específica para a função de Rececionista, todos os colaboradores da Comunilog tiveram que adaptar os seus hábitos de comunicação com o cliente em formato presencial às novas regras da DGS.

O Apoio ao Cliente prestado pelo estagiário teve duas vertentes: Presencial e à distância (via telefone ou via e-mail).

Tanto no formato presencial, como no formato à distância, o estagiário auxiliava o cliente no esclarecimento de dúvidas sobre um vasto leque de assuntos relacionados com os cursos disponibilizados pela Comunilog, tais como:

- O seu funcionamento,
- A sua duração,
- O local onde se iria realizar, ou em caso de ser online, como aceder à Plataforma,
- Os documentos necessários para a inscrição,
- Alterações de horário.

---

<sup>3</sup> Camara, Pedro B., Humanator (1999)

Ainda no formato presencial, quando foi possível realizar formações na sede da Comunilog, o estagiário acompanhava os clientes até à Sala de Formação, onde estes iriam realizar a respectiva formação.

## 2.2. Tratamento e Registo de Correspondência

Como já foi referido, devido à pandemia COVID-19, a Comunilog teve que adaptar a sua maneira de trabalhar e teve de adaptar os seus cursos. Com as restrições e com o período de confinamento que o país registou, a maioria da população ficou confinada em casa. Com esse confinamento uma parte da população realizou o seu trabalho em regime de teletrabalho ou então simplesmente não trabalharam.

Foi nessa parte da população que a Comunilog encontrou o seu nicho de mercado, isto é, transformou as formações presenciais, que estavam proibidas pela DGS, em formações e-learning. Com essa transformação a Comunilog conseguiu chegar a milhares de pessoas que estavam em casa sem saber o que fazer e assim decidiram, com a Comunilog, obter novos conhecimentos ou aprofundar conhecimentos já existentes através das formações e-learning da Comunilog.

Como foi referido no ponto 1.11., a Comunilog possui variadas Certificações que faz com que as suas Formações sejam todas devidamente certificadas. Ao serem Certificadas, os clientes que obtêm nota positiva numa determinada Formação, obtêm também a devida Certificação Profissional, através de um Certificado que tem que ser entregue ao respetivo formando. O Certificado é um documento que atesta que o respetivo (a) cidadão (ã) obteve uma determinada avaliação, numa determinada Formação/Formações.

Uma das atividades desenvolvidas pelo estagiário foi entregar o Certificado aos formandos de duas vias:

- Pessoalmente, no caso em que o Formando se desloca à sede da Comunilog e levanta o respetivo certificado;
- Através do Correio, em que é enviado da sede da Comunilog para a morada do Formando ou para Empresa que pediu a Formação.

A entrega de Certificado pessoalmente é a maneira mais simples, pois o formando desloca-se à sede da Comunilog e o estagiário imprimia o Certificado através do programa HumanTrain (HT) e entregava-o depois de receber a confirmação por parte do Diretor Financeiro que o formando tinha liquidado o valor da Formação. Depois de receber essa confirmação, o estagiário entregava o Certificado e o formando assinava um documento que atestava que tinha levantado o Certificado. Essa confirmação assinada pelo formando permitia à Comunilog guardar o registo de que o Certificado tinha sido levantado e entregue em mão.

Por seu lado, a entrega do certificado pelo correio é um processo mais moroso, pois o estagiário tem que confirmar com o Diretor Financeiro que o Formando liquidou o custo da Formação. De seguida, tem que imprimir um ofício, que contém o nome e a morada do Formando e o nº de Ação da Formação. Só depois podemos imprimir o Certificado ou Certificados, pois existem Formações que contêm mais que um Certificado.

Por fim, digitalizamos o Ofício e o(s) Certificados(os). Essa digitalização é enviada por e-mail ao Departamento Pedagógico que é colocada numa pasta dessa Ação de Formação. Essas pastas com as digitalizações dos Certificados permitem manter um registo de todos os Certificados enviados de cada Ação de Formação, para posterior consulta.

O Ofício e o(s) Certificado(s) originais são depois colocados dentro de um envelope da Comunilog e enviado por Correio para a morada do respetivo formando.

No momento da entrega do Certificado em contexto presencial, o formando assina um documento em como comprova que o Certificado foi entregue. Em contexto de envio do Certificado por correio, é o responsável pelo envio que assina o documento comprovando que o Certificado foi enviado por correio.

Esse registo permite ao Departamento Pedagógico saber se o respetivo certificado foi enviado e quando foi enviado.

## 2.3. Atualização de Informação na Base de Dados

A atividade de Atualização de Base de Dados, passa pela utilização de dois softwares. Esses softwares são:

- Sales Team (ST);
- HumanTrain (HT).

### 2.3.1. SALES TEAM

O *Sales Team* é um software usado principalmente pelo Departamento Comercial e tem como objetivo guardar e organizar as Formações de cada Comercial.

No Sales Team cria-se uma Formação e depois inserimos os dados dos clientes confirmados dessa formação. Se o cliente já tiver frequentado mais Formações na Comunilog, só se tem que selecionar a pasta do cliente, mas se for um novo cliente, então tem que se criar um novo registo. Neste registo coloca-se:

- Nome do Comercial,
- Nome do Formando,
- Contactos do Formando (telemóvel e e-mail),
- Distrito e Concelho do Formando,
- Valor da Formação,
- Nº da Ação da Formação,
- Outras Observações.

Esse registo fica guardado na Base de Dados e se no futuro este Formando voltar a realizar uma Formação na Comunilog, seja em que sucursal for, basta pesquisar por um dos parâmetros acima mencionados e teremos toda a informação necessária sobre o Formando em questão.

### 2.3.2. HUMANTRAIN (HT)

O software *HumanTrain*, mais conhecido pelos colaboradores da Comunilog como HT, é o software de Base de Dados principal da Comunilog. Este software é usado por todos os colaboradores da Comunilog e é através deste que as operações da Comunilog se efetuam.

No HT existe a informação completamente detalhada dos clientes da Comunilog, tais como:

- Informações Pessoais,
- Formações Frequentadas,
- Documentos,
- Contabilidade.

Nas informações pessoais dos clientes encontramos:

- Nome completo,
- Data de Nascimento,
- Nº do Cartão Cidadão e data de validade,
- Nº de Contribuinte,
- Morada Completa.

Estes dados são importantes para a emissão e validação dos Certificados.

Nos Documentos armazenados podemos encontrar documentos necessários para a realização de algumas Formações, como por exemplo, habilitação literária mínima. O Formando tem que fornecer o seu Certificado de Habilitações para frequentar a respetiva Ação de Formação.

O estagiário trabalhou com os dois softwares. No Sales Team, o estagiário criou registos dos novos Formandos, atualizou informações já obsoletas e criou registo de novas Ações de Formação.

No HT, o estagiário atualizou as informações pessoais desatualizadas de Formandos.



## 2.4. Recrutamento de Formadores

O recrutamento de Formadores foi uma atividade que o estagiário realizou perto do fim do estágio, pois devido à pandemia as formações presenciais pararam e as formações em modo e-learning foram dadas por um reduzido número de formadores especializados.

Quando as formações presenciais começaram a ser permitidas e os formadores puderam ser contactados o estagiário começou a realizar esta atividade.

O Recrutamento de Formadores consiste em contactar um individuo que tenha o CCP (antigo CAP, curso para dar formação) e que tenha experiência na área em que da referida formação.

Neste primeiro contacto, o estagiário contactava formadores que já tinham trabalhado com a Comunilog e a quem questionava se tinham disponibilidade para realizar Formação numa determinada data e hora.

Depois de confirmada a data e hora o estagiário passava o telemóvel ao supervisor, que discutia com o formador o pagamento.

Depois de confirmado, o Formador para determinada Formação, toda a informação discutida via telefone era colocada em Excel a que chamávamos PA (Pedido de Ação).

Neste PA colocávamos a seguinte informação:

- Data de início e data de fim da Formação,
- Horas totais da Formação,
- Local onde se iria realizar a formação,
- Horais totais da Formação,
- Quantos formadores seriam necessários nessa formação,
- Nome(s) do(s) Formador(es),
- Preço/hora do Formador.

## 2.5. Apoio ao Departamentos Comercial

Foi no Apoio aos Departamentos Comercial e de Formação que o estagiário realizou a maioria das horas de estágio.

No Apoio ao Departamento Comercial, o estagiário realizou uma variedade de atividades tais como:

- Contactar Formandos,
- Telemarketing,
- Realizar partilhas online,
- Colocação de Anúncios.

### 2.5.1. Contactar Formandos

Nesta atividade o estagiário contactava os Formandos (indivíduos que frequentavam uma formação na Comunilog) sobre uma variedade de assuntos, tais como:

- Pedir informações pessoais que podiam estar desatualizadas na Base de Dados,
- Passar aos Formandos informações sobre a Formação em si, tais como:
  - ✓ Alterações de Data e Hora de aulas,
  - ✓ Alterações de local da Formação,
  - ✓ Explicar como se procedia ao acesso à plataforma e-learning,
  - ✓ Esclarecimento de dúvidas que os Formandos podiam ter.

### 2.5.2. Telemarketing

Telemarketing é uma forma de marketing direto que utiliza o telefone para promover produtos ou serviços.

Esta atividade consiste em contactar possíveis formandos, que se pré-inscreveram em ações de formações da Comunilog através de publicações no Facebook, nos classificados ou por ação direta.

O telemarketing é usado quando precisamos de promover uma formação futura. Através das pré-inscrições efetuadas para determinada Formação sabemos os indivíduos a contactar.

Cada Formação tem as suas especificidades. Para o estagiário conseguir realizar um bom telemarketing e conseguir transformar uma pré-inscrição em inscrição, foi-lhe fornecido pelo Departamento Comercial um *script de vendas* (Anexo I).

Um *script de vendas* é um documento que deve ser estudado antes de realizar o telemarketing e contém informações necessárias que se deve transmitir à pessoa interessada na Formação para uma melhor probabilidade de a convencer a realizar a Formação.

### 2.5.3. Partilhas Online e Classificados

Devido à pandemia COVID-19 houve alterações em todos os processos de trabalho da Comunilog. Um desses aspetos foi a Comunicação. A Comunilog teve que se adaptar e apostou na Comunicação Digital, que consiste em “vender” os seus produtos através da internet.

No Marketing Digital, a Comunilog usa dois tipos:

- Partilhas Online, e
- Classificados.

#### 2.5.4. Partilhas Online

As partilhas online, como o nome indica, consiste em partilhar uma página de uma rede social por vários grupos. No caso da Comunilog, existe uma página oficial de Facebook, onde se coloca informações sobre uma determinada formação. Para essa informação ter mais visualização e assim chegar a mais pessoas, que em tempos de confinamento estavam em casa e conseqüentemente mais tempo nas redes sociais, partilha-se essa informação por variados grupos existentes na rede social.

Esta atividade era realizada pelo estagiário todos os dias de manhã quando chegava à sede da Comunilog e ao final do dia antes de sair da empresa.

#### 2.5.5. Classificados

Consiste em colocar Anúncios de Formação em várias plataformas, como por exemplo, a SAPO Emprego.

Nesta atividade, que o estagiário realizava uma vez por mês, era colocado na plataforma todas as Formações programadas para decorrer num determinado espaço de tempo e toda a informação necessária sobre a Formação.

## 2.6. Apoio ao Departamento de Formação

“A Formação pode ser definida como “o conjunto de experiências de aprendizagem planeadas por uma organização, com o objetivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos dos empregados no trabalho”<sup>4</sup><sup>5</sup>

No Apoio ao Departamento de Formação o estagiário realizou atividades que antecediam o início da Formação em si, isto é, atividades de planeamento da Formação, tais como:

- Preenchimento de Cronogramas,
- Criação de manuais (PowerPoints),
- Realização de Pedidos de ação (P.A).

### 2.6.1. Cronograma

Um cronograma (Anexo II) é um calendário onde se detalha minuciosamente as atividades a realizar durante um determinado período de tempo.

Cada Formação tem uma data de início e fim, tem um determinado número de horas e é dividida em módulos. A melhor maneira de planear uma Formação é usando um cronograma, que permite tanto aos formadores, como ao responsável e principalmente aos formandos saber detalhadamente os horários de funcionamento da Formação.

Foi pedido ao estagiário que preenchesse cronogramas para algumas formações que se realizaram durante os meses de junho, julho e agosto, mais especificamente da Formação Inicial de Formadores.

---

<sup>4</sup> Cabrera, 2006

<sup>5</sup> Gomes, Jorge F., Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano, 2008

## 2.6.2. Pedidos de Ação (P.A)

Um pedido de ação (P.A.) (Anexo I) é um documento em Excel com várias folhas e onde se coloca toda a informação sobre uma determinada Formação, tais como:

- Informação sobre os formandos:
  - ✓ Nome completo,
  - ✓ Data de nascimento,
  - ✓ Nº de Cartão de Cidadão e sua validade,
  - ✓ Nº de Contribuinte,
  - ✓ Morada,
  - ✓ Nº de telefone,
  - ✓ E-mail.
- Informação da Formação:
  - ✓ Local,
  - ✓ Data de início e fim,
  - ✓ Nº de horas totais,
  - ✓ Nome da Formação,
  - ✓ Nome e nº de Formadores.
- Cronograma

Depois de preenchido todos estes itens do P.A., por parte do comercial responsável pela Formação, este é enviado para a Direção para ser aprovado.

Quando o P.A é aprovado, a formação está habilitada a iniciar.

A realização de um P.A. engloba todos os conhecimentos adquiridos pelo estagiário durante o seu estágio. No decorrer do estágio, o estagiário foi aprendendo a realizar um P.A. por etapas.

O estagiário ficava apto a comunicar com os formandos e formadores via telefone ao treinar telefonemas com o supervisor de estágio e quando estava apto a comunicar com os formandos via telefone, preenchia a folha da informação dos formandos. Quando estava apto a realizar recrutamento de formadores, preenchia a folha referente aos

formadores e quando estava habilitado a preencher cronogramas, estava habilitado a realizar P.A. por si só. Atividade que realizou frequentemente no último mês de estágio.

“Nas atuais sociedades da aprendizagem e do conhecimento, a formação é uma necessidade e uma condição de capacidade competitiva, tanto para indivíduos como para as organizações. Sem formação, os indivíduos perdem empregabilidade. Sem investimento em formação, as organizações perdem capacidade de lidarem com as mudanças. Para elas, a formação deve ser interpretada como um investimento, mais do que um custo.”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Gomes, Jorge F., Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano, 2008

## **Reflexões Finais**



## Reflexões Finais

Este estágio possibilitou um primeiro contacto real com o mercado de trabalho, contribuindo para que o estagiário percebesse alguns dos processos utilizados na área de GRH para um funcionamento eficaz de uma estrutura organizacional.

Ao longo deste relatório, o estagiário exemplificou as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, assim como conseguiu aplicar alguns dos conteúdos abordados ao longo do percurso académico.

O estágio realizado na Comunilog foi uma mais valia na aprendizagem do estagiário, permitindo que este aplicasse os conceitos e conhecimentos teóricos na prática. O estagiário compreendeu que devido às atividades desenvolvidas na organização, não tenha sido capaz de colocar em prática os conhecimentos adquiridos no seu percurso académico. Um factor também de grande importância e aprendizagem para o estagiário foi a pandemia de COVID-19, o que lhe permitiu compreender e aprender como uma organização se adapta às adversidades.

O estagiário adquiriu uma variedade de competências, tais como, competências humanas (trabalho de equipa, entreajuda, empatia) e competências operacionais.

Contudo, estes obstáculos, que foram surgindo, serviram de aprendizagem e experiência para o estagiário, o que lhe irá ajudar futuramente no mercado de trabalho.

Em suma, o estagiário considera que o estágio foi de grande importância para o seu desenvolvimento profissional e também para o seu desenvolvimento pessoal, podendo assim vir a ser um melhor profissional como Técnico de Recursos Humanos de uma organização.

## Webgrafia

- Comunilog (julho/2020) - (<https://www.comunilog.com/sobre-comunilog>)

## Referências Bibliográficas

- Camara. P. et. al (1999), Humanator, Ed. Publicações Dom Quixote, 3ª Edição
- Gomes, J. F. S. et. al. (2008), Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano, Ed. Silabo, 1ª Edição

# **ANEXOS**

# **ANEXO I**

## **Script de Vendas**



**Cliente:** sim – (Muito bem. No entanto conhece alguém que pretenda obter esta formação? Quando vai precisar de renovar? (manter contato regular até lá))

Não – (Sabe quais são as implicações de não ter esta formação?) – Sim

- Não

Fazer mais perguntas abertas (e também qual o horário que prefere...)

Se o cliente mostra interesse:

**Operador:** Posso explicar-lhe como funcionam os nossos cursos?

(explicar na perspectiva do que o cliente quer)

**Operador:** claro, sr. Jorge. O nosso curso é num formato B-learning, com sessões à distância e vídeo-aulas, etc..

**Operador:** isto vai de encontro às suas necessidades?

**Cliente:** Muito interessante!

**Operador:** posso explicar-lhe as opções de investimento?

**Operador:** o nosso preço normal é dividido em duas prestações de 89,5€ (valores mais baixos são mais fáceis de aceitar).

Mas caso queira pagar logo tudo no início, o curso fica por 150 euros.

**Operador:** Avançamos com a 1ª opção ou com a 2ª (lidar com objeções se surgirem)

**Operador:** Então podemos avançar já com a inscrição. É muito fácil. Se me permitir posso fazer já a sua pré-inscrição e depois basta enviar os seus documentos. Será que me pode facultar o seu e-mail? Assim, depois envio-lhe um e-mail de confirmação.

**Cliente:** Claro que sim. O meu e-mail é [jorgebotelho@gmail.com](mailto:jorgebotelho@gmail.com)

**Operador:** Prefeito, Sr. Jorge. Vou agora mesmo enviar-lhe o e-mail.

**Cliente:** agradeço a sua atenção, Diogo. Muito obrigado!

# **ANEXO II**

## **Cronograma**

DESIGNAÇÃO DO CURSO: \_\_\_\_\_ FPF.I- b \_\_\_\_\_ AÇÃO N.º: \_\_\_\_\_ LOCAL DE REALIZAÇÃO: VISEU

DURAÇÃO: 90 h DATA INÍCIO: 02/03/2020 DATA FIM: 16/04/2020 HORÁRIO: 19:00 - 24:00

Mês	Horário	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
MARÇO																																
	19,00-20,00		SP*									M1.P					M2.P	M2.P	M2.P					M4.P							M6.P	
	20,00-21,00											M1.P	M1.VC				M2.P	M2.P	M2.P	M3.VC				M4.P	M4.VC		M5.VC			M6.P	M6.VC	
	21,00-22,00																M2.P	M2.P	M3.P					M5.P						M7.P		
	22,00-23,00																M2.P	M2.P	M3.P					M5.P						M7.P		
	23,00-24,00														M1.T							M3.T					M4.T		M5.T			
Mês	Horário	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
ABRIL																																
	19,00-20,00						M8.P							M9.P	M9.P	M9.P																
	20,00-21,00		M7.VC				M8.P	M8.VC						M9.P	M9.P	M9.P																
	21,00-22,00													M9.P	M9.P																	
	22,00-23,00													M9.P	M9.P																	
	23,00-24,00	M6.T		M7.T					M8.T								**															
Mês	Horário	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
MAIO																																
	19,00-20,00																															
	20,00-21,00																															
	21,00-22,00																															
	22,00-23,00																															
	23,00-24,00																															

		SP	SS	AE	T	FORMADOR
<b>SP*</b>	Sessão Piloto					
<b>M1.P</b>	M1 - Formador: Sistema, Contextos e Perfil - EM SALA	2			10	
<b>M1.VC</b>	M1 - Formador: Sistema, Contextos e Perfil - VIDEOCONFERÊNCIA		1			
<b>M1.T</b>	M1 - Formador: Sistema, Contextos e Perfil - TESTE FINAL			7		
<b>M2.P</b>	M2 - Simulação Pedagógica Inicial - EM SALA	10			10	
<b>M3.P</b>	M3 - Com e Dinamização de Grupos em Formação	2			10	
<b>M3.VC</b>	M3 - Com e Dinamização de Grupos em Formação - VIDEOCONFERÊNCIA		1			
<b>M3.T</b>	M3 - Com e Dinamização de Grupos em Formação - TESTE FINAL			7		
<b>M4.P</b>	M4 - Metodologias e Estratégias Pedagógicas - EM SALA	2			10	
<b>M4.VC</b>	M4 - Metodologias e Estratégias Pedagógicas - VIDEOCONFERÊNCIA		1			
<b>M4.T</b>	M4 - Metodologias e Estratégias Pedagógicas - TESTE FINAL			7		
<b>M5.P</b>	M5 - Operacionalização da Formação: do Plano à Ação - EM SALA	2			10	
<b>M5.VC</b>	M5 - Operacionalização da Formação: do Plano à Ação - VIDEOCONFERÊNCIA		1			
<b>M5.T</b>	M5 - Operacionalização da Formação: do Plano à Ação - TESTE FINAL			7		
<b>M6.P</b>	M6 - Recursos Didáticos e Multimédia - EM SALA	2			10	
<b>M6.VC</b>	M6 - Recursos Didáticos e Multimédia - VIDEOCONFERÊNCIA		1			
<b>M6.T</b>	M6 - Recursos Didáticos e Multimédia - TESTE FINAL			7		
<b>M7.P</b>	M7 - Plataformas Colaborativas e de Aprendizagem - EM SALA	2			10	
<b>M7.VC</b>	M7 - Plataformas Colaborativas e de Aprendizagem - VIDEOCONFERÊNCIA		1			
<b>M7.T</b>	M7 - Plataformas Colaborativas e de Aprendizagem - TESTE FINAL			7		
<b>M8.P</b>	M8 - Avaliação da Formação e das Aprendizagens - EM SALA	2			10	
<b>M8.VC</b>	M8 - Avaliação da Formação e das Aprendizagens - VIDEOCONFERÊNCIA		1			
<b>M8.T</b>	M8 - Avaliação da Formação e das Aprendizagens - TESTE FINAL			7		
<b>M9.P</b>	M9 - Simulação Pedagógica Final - EM SALA	10			10	
<b>**</b>	Data limite de entrega do Projeto de Intervenção Pedagógica					
	Fim de Semana/Feriado	34	7	49	90	

LEGENDA:		N.º Horas
<b>SP*</b>	Sessão Piloto	
<b>SP</b>	Sessões Presenciais	34
<b>SS</b>	Sessão Síncrona	7
<b>AE</b>	Auto-Estudo	49
<b>N.º HORAS TOTAIS (T):</b>		<b>90</b>

**Coordenador Pedagógico**

Ariana Sobreira da Silva

**Técnico de Formação**

Sylvie Dias Vicente Macedo

**Coordenador Local**

Tiago Covas

**OBSERVAÇÕES**

\*A ação só poderá iniciar com 12 formandos, no mínimo, e não deverá ser superior a 18. Caso ultrapasse os 12 formandos, terá de se ajustar a carga horária nas Simulações Iniciais e Finais, acrescentando 2h por pessoa. (ex: 18 formandos = 15 horas em cada simulação). O grupo também terá de ser dividido por 2 sessões síncronas.

**COMUNILOG CONSULTING, LDA (sede)**

Avenida Cidade de Béjar, Lote 7, RC Esq. 6300-354 Guarda – Portugal  
 NIPC: 507 424 395 | Cap. Social: 51.000€  
 Telf: 271 100 017 | Fax: 271 100 001 | consultores@comunilog.com  
[www.comunilog.com](http://www.comunilog.com)

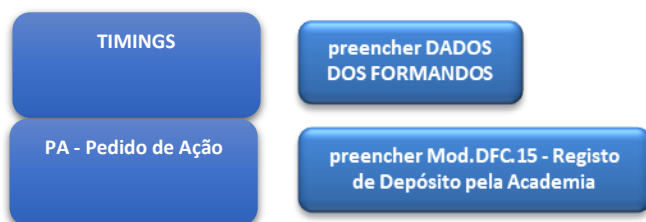


**ANEXO III**  
**Pedido de Ação (P.A)**

O **Pedido de Ação** é imprescindível para se poder organizar um DTP - Dossier Técnico Pedagógico. Só mediante a receção deste é que poderemos avançar com a organização do mesmo.

Neste momento, apostamos numa nova Plataforma de Gestão da Formação que acreditamos que irá facilitar o trabalho para todos os intervenientes. Contudo, precisamos dos dados todos completos e bem preenchidos para poder submeter na plataforma. Sem isto é difícil avançarmos.

Gratos pelo apoio.



**Obs.:** Ao preencher os dados dos formandos, a folha do **Mod.DFC.15 - Registos de Depósitos pela Academia** será automaticamente preenchida, pelo que só bastará colocar o € de cada um.

Última atualização: 08/10/2020

Versão: 18

**TIMINGS DAS ENTIDADES CERTIFICADORAS**

ENTIDADE CERTIFICADORA	CURSO	DATA INÍCIO		DATA FIM			
		COMUNICAÇÃO DA AÇÃO	INTRODUÇÃO FORMANDOS	SUBMISSÃO AÇÃO	DATA LIMITE INSCRIÇÃO P EXAME	LOCAL DE INSCRIÇÃO P EXAME	REALIZAÇÃO DE EXAME
	<b>SIGO</b>			ATÉ DIA 10 DE CADA MÊS PARA AS AÇÕES DO MÊS ANTERIOR			
<b>ACT</b>	<b>TSST-B</b>	15 DIAS ANTES					
<b>DRAP</b>	<b>APF</b>	20 DIAS ANTES	NO 1º DIA DA FORMAÇÃO	90 dias úteis			
	<b>COTS</b>	30 DIAS ÚTEIS	NO 1º DIA DA FORMAÇÃO				
	<b>MPI</b>	20 DIAS ANTES	NO 1º DIA DA FORMAÇÃO	45 DIAS DEPOIS			
<b>IEFP</b>	<b>FPF.I-B</b>	10 DIAS ANTES PARA DIVULGAÇÃO NO IEFP OU 5 DIAS ANTES	ATÉ À DATA DE INÍCIO	20 DIAS DEPOIS			
<b>IMT</b>	<b>ADR-B e CIST</b>	5 DIAS ÚTEIS ANTES	2 DIAS ÚTEIS ANTES		ATÉ AO DIA 15 DE CADA MÊS	ACCESS E ENVIAR POR MAIL	NO FINAL DE CADA MÊS É O EXAME
	<b>ADR RENOVAÇÃO</b>	5 DIAS ÚTEIS ANTES	2 DIAS ÚTEIS ANTES				
	<b>CAM</b>	5 DIAS ANTES	ATÉ 2 DIAS ÚTEIS ANTES		CONSULTAR AS DATAS DISPONÍVEIS DO EXAME NO PLC	PLC	NÃO HÁ DATA DEFINIDA
	<b>CAP-M</b>	15 DIAS ÚTEIS	5 DIAS ÚTEIS PARA ALTERAÇÕES	<b>PEDIDO DISPENSA MATÉRIAS: ANTES DA INSCRIÇÃO PARA EXAME</b>	ATÉ AO ÚLTIMO DIA ÚTIL DO MÊS ANTERIOR AO EXAME	IMT ONLINE	ÚLTIMOS DEZ DIAS DE CADA MÊS. <b>JUL, AGO E DEZ NÃO HÁ EXAME NO IMT</b>
	<b>CMTáxi</b>	8 DIAS ANTES	3 DIAS ÚTEIS ANTES		POR NORMA, 8 DIAS ANTECEDÊNCIA. MAS IMT ENVIA DATA LIMITE DE INSCRIÇÃO	MAIL E CTT	1º 3ºF DE CADA MÊS

	<b>MTCC</b>	5 DIAS ÚTEIS ANTES não contando o dia da comunicação nem o dia do início da ação de formação	ATÉ 2 DIAS ÚTEIS ANTES				
<b>IEP</b>	<b>FBS</b>	8 DIAS ANTES		10 DIAS ÚTEIS P/ IEP 5 DIAS ÚTEIS P/ BD IEP			
<b>INEM</b>		12 DIAS ANTES	ATÉ 7 DIAS ANTES (=ENVIO RECURSOS)	1 MÊS			
<b>ORDEM DOS ENGENHEIROS</b>	<b>AVAC</b>	2 DIAS ANTES					
	<b>PRG</b>	5 DIAS ANTES					
	<b>LEGIONELLA</b>	2 DIAS ANTES					
	<b>TSST-B</b>	2 DIAS ANTES					
<b>ORDEM DOS FARMACÊUTICOS</b>				ENVIAR LISTA FORMANDOS NO SITE DA OF			
<b>ORDEM DOS PSICÓLOGOS</b>				90 DIAS ENVIAR LISTA DE PARTICIPANTES EM FICHEIRO PRÓPRIO			
<b>PSP - MAI</b>	<b>TODOS</b>	3 DIAS ÚTEIS ANTES	NO 1º DIA DA FORMAÇÃO	ATÉ 5 DIAS DEPOIS	N/A		
	<b>VPAP</b>				30 DIAS ÚTEIS À DATA DE REALIZAÇÃO		PSP DIVULGA NO INICIO DO ANO
<b>APA</b>	<b>TISAC</b>	2 DIAS ANTES		COLOCAR LISTA COM NOME DOS FORMANDOS CERTIFICADOS EM MODELO APROVADO PELA APA NO NOSSO SITE E ENVIAR LINK PARA A APA			
<b>ASF</b>	<b>SEGUROS</b>	5 DIAS ANTES					

**Nota:** Aquando a comunicação das ações ao IMT, os formadores já têm de estar previamente autorizados.

Relembramos que estes timings são para o DFRH cumprir.

Desta forma, apelamos à S. compreensão, e solicitamos o envio da respetiva informação com a sua devida antecedência.

Obrigada.

# Organização Ação de Formação

Detalhes da Tarefa



2020.100

Projeto	Progresso	Início	Fim	Notas
Preparação DTP	0%			
Técnica/Coordenadora da Ação	0%			
Entrada DTP	0%			
Estado DTP - FORMADORES	0%			
Estado DTP - FORMANDOS	0%			
Análise DTP	0%			
Comunicação Resultados	0%			
Emissão de Certificados	0%			
DTP Encerrado	0%			

# Detalhes da Tarefa

Início	Fim	Projeto	Tarefa
		Preparação DTP	Preparar HT e imprimir DTP
		Preparação DTP	Preparar Material (pastas e canetas)
		Preparação DTP	Preparar Material (outro)
		Preparação DTP	Enviar DTP
		Preparação DTP	Comunicar Entidade Certificadora
		Preparação DTP	Comunicação Seguro
		Preparação DTP	Envio Mail Boasvindas Formadores
		Preparação DTP	Confirmação Disponibilidade Formadores
		Preparação DTP	Envio Recursos INEM
		Preparação DTP	Preparar Plataformas p/ Formandos
		Preparação DTP	Clickmeeting
		Técnica/Coordenadora da Ação	Envio mensagem Boasvindas aos Formandos
		Entrada DTP	DTP CHEGOU
		Estado DTP - FORMADORES	CONTRATOS ASSINADOS
		Estado DTP - FORMADORES	RECURSOS
		Estado DTP - FORMADORES	SUMÁRIOS
		Estado DTP - FORMADORES	PLANOS DE SESSÃO
		Estado DTP - FORMADORES	TESTES
		Estado DTP - FORMADORES	AVALIAÇÕES
		Estado DTP - FORMADORES	INQUÉRITOS E RELATÓRIOS
		Estado DTP - FORMANDOS	ID (SECÇÕES 1 E 2)
		Estado DTP - FORMANDOS	CONTRATOS ASSINADOS

Estado DTP - FORMANDOS	FOLHAS DE PRESENÇA
Estado DTP - FORMANDOS	INQUÉRITOS
Estado DTP - FORMANDOS	RECEBIMENTO - €
Análise DTP	(Descrever o ponto de situação)
Análise DTP	(se necessário acrescentar linhas)
Comunicação Resultados	Encerramento da Ação junto das Entidades
Emissão de Certificados	Certificados emitidos
Emissão de Certificados	Verificar se € recebido dos formandos
Emissão de Certificados	Certificados assinados
Emissão de Certificados	Certificados enviados
DTP Encerrado	DTP Encerrado



#NOME?						
<b>1</b>	<b>NOME DA ACADEMIA / DC responsável</b>	<b>AÇÃO N.º</b>		<b>OUTRA REF:</b>		
<b>2</b>	<b>NOME DA TÉCNICA DE FORMAÇÃO</b>					
<b>3</b>	<b>NOME DO CURSO (+ N.º UFCD OU Cód HT):</b>	<b>PRESENCIAL</b>	<b>b-Learning</b>	<b>e-Learning</b>	<b>DURAÇÃO (H):</b>	
Este grupo vem no seguimento da ação n.º						
		SIM	NÃO			
<b>4</b>	<b>ACADEMIA35/40</b>			<b>NIF:</b>		
<b>NOME e MORADA COMPLETO DA EMPRESA:</b>			<b>Valor a Pagar:</b>			
<b>5</b>	<b>DATA SESSÃO PILOTO (SP):</b>	<b>DATA INICIO:</b>	<b>DATA FIM:</b>			
		SIM	NÃO	Se sim, indicar valor hora c/ IVA incluído:		
<b>6</b>	<b>NECESSIDADE DE ALUGAR SALA:</b>					
<b>7</b>	<b>LOCAL DE REALIZAÇÃO (morada completa):</b>			<b>SALA N.º:</b>		
		<b>OBRIGATÓRIO</b>				

	LOCAL DE REALIZAÇÃO	EMPRESA	ACADEMIA	Qual?
<b>8 ENVIAR DTP PARA:</b>				

<b>9 PAGAMENTO A FORMADORES</b>	EMPRESA A35 paga
---------------------------------	------------------

	FORMADORES (NIF+NOME)	VALOR/HORA A PAGAR (colocar valor tabela ou outro)		VALOR TOTAL/ FORMADOR	indicar com X se FORMADOR NOVO	IVA	MÓDULOS QUE ASSEGURA	(Cronograma) DIAS DE FORMAÇÃO	Indisponibilidade (DIAS QUE NÃO PODE)
		VALOR/HORA	N.º HORAS						
1				- €					
2				- €					
3				- €					
4				- €					
5				- €					
6				- €					
7				- €					
8				- €					

VALOR TOTAL A PAGAR A FORMADORES - €

**NOTA:** SE É FORMADOR NOVO, TEM DE ENVIAR OS DOC'S DELE JUNTAMENTE COM O PA

**10 N.ºFORMANDOS**

**N.º Formandos Previsto:**   
**Nota:** Só avança com 8 formandos, no mínimo.



**11 CRONOGRAMA  
PREFERENCIAL**

[se PSP, preencher folha Cronograma PSP](#)

indicar quais os DIAS pretendidos:

indicar qual o HORÁRIO pretendido:

**12 REQUISIÇÃO MATERIAL e/ou OUTRAS  
DESPESAS**

€

Manequim	
Extintores	
Kits	
POCKET MASKS	
OUTRO	

Valor (€) Total:

ENVIAR POR MAIL para

**13 OBSERVAÇÕES**

No assunto deve colocar:

PA - NOME  
DO CURSO -  
LOCAL - DATA  
SP ou INÍCIO

**VALIDAÇÃO DO PEDIDO DE AÇÃO**

**NOTA:** não se aplica à Formação Financiada

**AÇÃO N.º:** 0

N.º Formandos Previsto:

0

**Receitas Previstas:**

€ -

**Despesas Gerais Previstas:**

Taxa de Publicidade	€ -	
Formadores	€ -	inclui IVA
Sala	€ -	
Material	€ -	
Seguro	€ -	
Outras Despesas	€ -	
Orientação Estágios	€ -	
Outras	€ -	
<b>Total Despesas:</b>	<b>€ -</b>	

**OBS:**

Nas contas finais será debitado o valor de 48€, no caso do dossier chegar bem organizado (DTP OK) e 72€, caso o dossier não chegue bem organizado (DTP NOK).

Quais:

**Resultado:**

€ -

**Validado nas condições apresentadas**

**Validado com as seguintes condições:**

- Só avança quando tiver, no mínimo, 8 formandos
- Criar novo referencial, pois carga horária não cumpre com o curso já existente
- Outro \_\_\_\_\_

**Não validado porque:**

- N.º de Formandos mínimo não cumpre com o exigido pela Entidade Homologadora
- Não há cumprimento de prazos
- N.º de Formadores insuficiente

OBS:

Validado por: \_\_\_\_\_

<b>Tabela Correspondências Habitações Literárias</b>	
<b>Código</b>	<b>Habilitações</b>
1	< 4 anos escolaridade
2	1º ciclo (4º ano)
3	2º ciclo (6º ano)
4	3º ciclo (9º ano)
5	Ensino Secundário
6	Bacharelato
7	Mestrado
8	Doutoramento
9	Pós Doutorado
10	Mestrado Integrado
11	Pós-Graduação
12	Licenciatura
13	N5 - CETs'
14	N4 - 12º ano dupla certificação
15	11º incompleto
16	11º ano
17	8º ano
18	Não sabe ler nem escrever
19	Ensino Pós-Secundário não superior (ex CET Cursos de Especialização Tecnológica)
20	Cursos superiores de curta duração (ex TeSP Cursos Técnicos Superiores Profissionais)
21	Licenciatura pré-Bolonha
22	Mestrado Pré-Bolonha

Tabela Correspondências Situação Profissional	
Código	Situação Profissional
1	Desempregados à procura de novo emprego - DLD
2	Desempregados à procura de novo emprego - NDLD
3	Desempregados à procura do 1º emprego
4	Empregados por conta de outrem – Internos
5	Empregados por conta de outrem – Externos
6	Empregados por conta própria
7	Inactivos - A frequentam acções educação/formação
8	Reformados
99	Inactivos – Outros

só se selecciona esta se forma colaboradores da Comunilog

Selecionar esta opção sempre que trabalhador

NÃO PODEMOS ESCOLHER ESTA OPÇÃO (se não não aparecem na estatística)

NÃO PODEMOS ESCOLHER ESTA OPÇÃO (se não não aparecem na estatística)

# **ANEXO IV**

## **Referencial de Formação**





## -- Referencial de Formação --

### CURSO







■ FICHA TÉCNICA

IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO:	Referencial de Formação
VERSÃO:	01
DATA DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO:	



## ÍNDICE

FICHA TÉCNICA .....	3
Curso .....	5
Área .....	5
Duração .....	5
Finalidade .....	5
Destinatários.....	5
Requisitos de Acesso .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
Documentos Necessários .....	5
Metodologia de Ensino-Aprendizagem .....	5
Resultados Esperados Após a Formação .....	5
Objetivo Geral.....	5
Objetivos Específicos .....	5
Conteúdos de Formação.....	6
Recursos Pedagógicos e Didáticos.....	6
Metodologia de Avaliação .....	6
Bibliografia de Referência .....	6



■ CURSO

---

■ ÁREA

---

■ DURAÇÃO

---

horas

■ FINALIDADE

---

■ DESTINATÁRIOS

---

■ REQUISITOS DE ACESSO

---

■ DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

---

■ METODOLOGIA DE ENSINO-APRENDIZAGEM

---

■ RESULTADOS ESPERADOS APÓS A FORMAÇÃO

---

■ OBJETIVO GERAL

---

■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

---



■ CONTEÚDOS DE FORMAÇÃO

---

Módulos	Unidades	Duração (Horas)
		TOTAL

■ RECURSOS PEDAGÓGICOS E DIDÁTICOS

---

■ METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

---

■ BIBLIOGRAFIA DE REFERÊNCIA

---



Av. Cidade de Béjar - LT 7 R/C Esq  
6300 - 534 Guarda  
NIPC: 507 424 395