



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Marketing

Cláudia Cristina Tavares Oliveira Lopes

dezembro | 2020





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

CLÁUDIA CRISTINA TAVARES OLIVEIRA LOPES

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM MARKETING

Dezembro/2020

Agradecimentos

Com a finalização deste Relatório de Estágio não posso deixar de agradecer a algumas pessoas que, direta ou indiretamente, me ajudaram neste percurso tão importante da minha vida pessoal e profissional.

Gostaria de dirigir os meus sinceros agradecimentos a todos os elementos da empresa *Conclusão Estudos e Formação*, que me acolheram durante o período de estágio e por todos os conhecimentos que me transmitiram. À minha Coordenadora de Estágio Patrícia Ferreira, gostaria de agradecer a oportunidade que me proporcionou em realizar este Estágio, assim como, todo o apoio e disponibilidade que me prestou durante a realização do mesmo.

À Administrativa Sandra Pereira e à estagiária Sónia Ladeira, agradeço por me terem apoiado durante todo o período de estágio e por toda a sabedoria que me transmitiram.

Agradeço também a orientação e disponibilidade que a Professora Dina Teixeira me disponibilizou, durante a elaboração do presente Relatório.

Ao corpo docente e não docente do Instituto Politécnico da Guarda por terem feito com que me sentisse em “casa” durante estes três anos.

Um agradecimento final e muito especial à minha mãe pois sem ela nada disto seria possível, ao meu namorado, família e amigos que sempre demonstraram apoio incondicional ao longo de todo este percurso académico.

Ficha de Identificação

Nome: Cláudia Cristina Tavares Oliveira Lopes

Nº de Aluno: 1700101

Curso: Licenciatura em Marketing

Instituição de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda

Obtenção do Grau: Licenciatura em Marketing

Docente Orientador de Estágio: Prof. Dina Teixeira

Empresa Acolhedora: *Conclusão Estudos e Formação*

Área de Estágio: Departamento de Marketing

Local de Estágio: Unidade de Apoio Local

Delegação da Empresa: Delegação de Viseu

Morada: Rua Dr. Azeredo Perdigão, Lote 6A – R/C Esquerdo 3500-092 Viseu

Telefone: 232 428 395

E-mail: geralviseu@conclusao.pt

Site: <http://www.conclusao.pt/portal/>

Supervisor no Local de Estágio: Patrícia Ferreira

Início do Estágio: 20 de julho de 2020

Fim do Estágio: 6 de outubro de 2020

Duração do Estágio: 400 horas

Plano de Estágio

Um plano de estágio orienta a forma como irá decorrer o estágio e será definido de acordo com a duração do estágio, tipo de estágio, funções e tarefas. No essencial, qualquer plano de estágio tem vários pontos-chave, que devem ficar pré-estabelecidos, para garantir o devido esclarecimento de todas as partes envolvidas (estagiários, entidade recetora de estágio, instituição de ensino e a orientador/a de estágio) e o bom funcionamento do estágio.

O plano de estágio definido entre o supervisor da empresa *Conclusão Estudos e Formação*, e a estagiária inclui as seguintes atividades:

- ✚ Análise dos *sites*, das redes sociais Facebook e Instagram da Empresa *Conclusão Estudos e Formação*;
- ✚ Divulgação da oferta formativa (divulgação através do site da *Conclusão Estudos e Formação*, divulgação no terreno e telemarketing);
- ✚ Criação de base de dados em diversos sectores empresariais e contato telefónico às mesmas;
- ✚ Realização de proposta de formação personalizadas para empresas;
- ✚ Angariação de formandos para a constituição de grupos para formações financiadas e não-financiadas;
- ✚ Atendimento presencial e telefónico a clientes e a formandos;
- ✚ Apoio em todo o serviço administrativo;
- ✚ Elaboração de *dossiers* técnico-pedagógicos;
- ✚ Realização das sessões de aberturas dos cursos e acompanhamento dos mesmos;
- ✚ Utilização das diferentes plataformas utilizadas pela empresa;
- ✚ Emissão dos Certificados na plataforma SIGO.

Resumo

O presente relatório de estágio, integrado no plano curricular da licenciatura em Marketing, resulta do estágio curricular, realizado na empresa *Conclusão Estudos e Formação*, entre 20 de julho e 6 de outubro do presente ano, cumprindo-se, assim, as quatrocentas horas estabelecidas para o mesmo e tem como objetivo descrever, fidedignamente, todas as atividades desenvolvidas, bem como a experiência obtida e os conhecimentos aprofundados.

Nesse sentido o relatório encontra-se dividido em dois capítulos. No primeiro capítulo faz-se a identificação e apresentação da *Conclusão Estudos e Formação*, no segundo capítulo é apresentada a descrição, de todas as atividades desenvolvidas durante o estágio. O relatório termina com uma conclusão e reflexão crítica.

Palavras chave: Formação e Educação; Gestão Administrativa; Angariação de Clientes

JEL Classification: M1 Business Administration; M31 Marketing

Índice

Agradecimentos	i
Ficha de Identificação	ii
Plano de Estágio.....	iii
Resumo	iv
Índice	v
Índice de Figuras.....	vi
Índice de Tabelas.....	vi
Índice de Anexos.....	vi
Introdução	1
1. Descrição da Empresa.....	4
1.1. Apresentação da Empresa	4
1.2. Visão, Missão e Valores	6
1.3. Objetivos Estratégicos.....	7
1.4. Competências Distintivas.....	8
1.5. Estrutura Organizacional.....	9
1.6. Público-Alvo	14
1.7. Orientações Estratégicas	14
1.8. Serviços.....	15
1.8.1. Oferta Formativa	16
1.9. Parcerias	18
1.9.1. Alguns dos parceiros empresariais.....	18
1.10. Cartão 35.....	19
1.10.1. Cartão 35 Formador	19
1.10.2. Cartão 35 Formando.....	20
1.10.3. Cartão 35 Empresa	21
1.11.4. Vantagens / Benefícios do CARTÃO 35	22
2. Matriz BCG.....	23
3. Análise SWOT.....	26
4. Atividades Desenvolvidas.....	29
4.1. Enquadramento Geral do Local de Estágio.....	29
4.2. Descrição das Atividades Realizadas ao longo do Estágio	29
4.2.1. Divulgação da oferta formativa.....	30
4.2.2. Angariação de clientes	30
4.2.3. Gestão e organização dos dossiers técnico-pedagógicos (DTP)	31
4.2.4. Serviços administrativos	31
4.2.5. Utilização de diferentes plataformas manuseadas pela empresa.....	32
4.2.6. Emissão dos Certificados na plataforma SIGO.....	36
4.2.7. Angariação de formandos para a constituição de grupos para formações financiadas e não-financiadas	36
4.2.8. Criação de base de dados em diversos sectores empresariais e contato telefónico às mesmas...	37
4.2.9. Análise dos sites, das redes sociais Facebook e Instagram da Empresa Conclusão Estudos e Formação	38

4.2.10. Realização das sessões de aberturas dos cursos e acompanhamento dos mesmos.....	41
Reflexão Crítica	42
Referências Bibliográficas	43

Índice de Figuras

Figura 1- Localização das delegações do grupo <i>Conclusão Estudos e Formação</i>	4
Figura 2- <i>Conclusão Estudos e Formação</i>	5
Figura 3- Organograma da <i>Conclusão Estudos e Formação</i>	10
Figura 4- Parceiros da Conclusão	18
Figura 5- Cartão 35	19
Figura 6- Matriz BCG.....	24
Figura 7- Sistema de Gestão de Formação.....	32
Figura 8- Sistema Integrado de Gestão	33
Figura 9- Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa	33
Figura 10- Catálogo Nacional de Qualificações	34
Figura 11- Sistema Integrado de Gestão de UFCD's	35
Figura 12- Página inicial do <i>site</i>	38
Figura 13- Página com a oferta formativa no <i>site</i>	38
Figura 14- Página de <i>Facebook</i> do Grupo	39
Figura 15- Página de <i>Instagram</i>	40

Índice de Tabelas

Tabela 1- Análise SWOT Conclusão Estudos e Formação Viseu	27
---	----

Índice de Anexos

Anexo 1- UFCD (presencial e financiado).....	44
Anexo 2- Curso de Especialização Tecnológica	46
Anexo 3- Curso de Aprendizagem	48
Anexo 4- UFCD (totalmente online).....	50
Anexo 5- Curso Profissional	52
Anexo 6- Formação Pedagógica Inicial de Formadores	54
Anexo 7- Formação de E-Formadores e Moodle	56
Anexo 8- Técnico Superior de Segurança e Saúde no Trabalho	58
Anexo 9- Índice do Dossier Técnico Pedagógico	60
Anexo 10- Ficha de Avaliação Global do Curso	62
Anexo 11- Formulário de Participante	64

Introdução

Atualmente, é cada vez mais comum os planos académicos dos cursos de ensino superior incluírem a realização de um estágio curricular para a sua conclusão, uma vez que o contacto com o mercado de trabalho é um passo muito importante na vida profissional. No entanto, mesmo que não seja exigido como requisito para a conclusão do curso, a realização de um estágio é sempre vista como uma mais-valia para o currículo profissional e vida académica.

Considero que o primeiro contacto com o mercado de trabalho proporciona a oportunidade de adquirir conhecimentos e competências adquiridas ao longo do percurso académico.

O principal objetivo do estágio curricular é oferecer ao aluno um primeiro contacto com o mercado de trabalho para que este possa colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos na sua área de estudo, através da troca de experiências, ideias, planos e estratégias entre os funcionários de uma empresa. Nesse sentido, a opção pela realização de um estágio, em detrimento de um projeto, foi extremamente clara, pois tinha consciência de que seria, tal como se veio a verificar, a melhor forma de crescer a nível profissional e pessoal.

Ao longo do meu percurso académico fui adquirindo interesse por diferentes áreas, não desenvolvendo preferência por nenhuma em especial. Nesse sentido, a escolha de uma organização que me possibilitasse a realização do estágio curricular recaiu mais sobre outros fatores, como a localização. Foi neste contexto que surgiu a oportunidade de estagiar na *Conclusão Estudos e Formação*, um Centro de Formação, sediada na cidade de Viseu. Detentora de uma equipa dinâmica, com os seus próprios objetivos e metodologias, a empresa evidenciou-se imediatamente como um desafio, com o qual, tal como tinha previsto, cresci pessoal e profissionalmente. O objetivo primordial do meu estágio centrou-se principalmente em Telemarketing e também na gestão e organização dos Dossiers Técnico-Pedagógicos (DTP). No entanto, ao longo do estágio foram-me sendo atribuídas outras tarefas e responsabilidades, como a angariação de novos clientes, contactos formação-ação, criação de documentos e organização dos documentos pessoais dos

formandos de cada formação, acompanhamento do formando e da formação, angariação de formandos para formação e atividades de secretariado, como é descrito no presente relatório.

Capítulo 1

1. Descrição da Empresa

1.1. Apresentação da Empresa¹

A *Conclusão Estudos e Formação* é uma empresa que iniciou a sua atividade em 1987, tendo-se especializado, ao longo dos anos, na promoção de cursos de formação profissional, na elaboração estudos e projetos e no desenvolvimento de atividades de consultoria empresarial.

Tem sede em Coimbra e Unidades de Apoio Local à Formação em Aveiro, Leiria, Lisboa, Viseu, Castelo Branco, Guarda, Seia, Águeda, Figueira da Foz, Oliveira do Hospital, Póvoa de Varzim, Covilhã e Santarém.

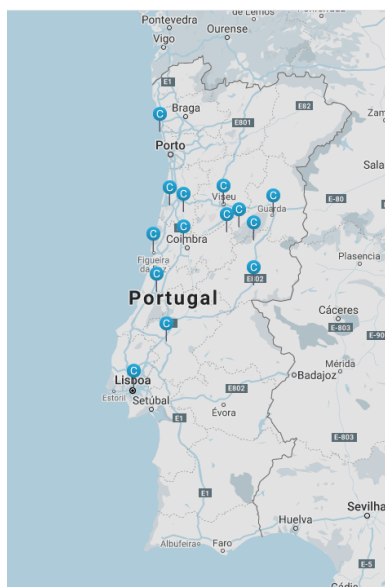


Figura 1- Localização das delegações do grupo *Conclusão Estudos e Formação*

Fonte: Site da *Conclusão Estudos e Formação*

¹ Informação retirada do site da *Conclusão Estudos e Formação*

Além das suas estruturas físicas, conta ainda com parcerias de apoio local à formação, o que lhe permite ter uma estratégia de atuação de nível nacional, numa relação de proximidade com o cliente, apostando na qualificação do serviço e na fidelização dos clientes individuais e empresariais.

Como entidade promotora e como entidade formadora, tem direcionado a sua oferta formativa para as principais áreas de formação procuradas pelo mercado, nomeadamente formação para a qualificação inicial e contínua de ativos, contribuindo para a melhoria da sua empregabilidade e desenvolvimento profissional e formação específica para as empresas, apoiando-as nas suas estratégias e obrigações legais de formação contínua dos seus trabalhadores.



Figura 2- Conclusão Estudos e Formação

Fonte: Site da Conclusão Estudos e Formação

1.2. Visão, Missão e Valores²

“Na Conclusão acreditamos que vale a pena apostar em relações duradouras com os clientes, na sustentabilidade da aprendizagem que todos os dias fazemos e que nos permite cada vez apresentar serviços mais qualificados e mais competitivos. Acreditamos ainda que a idade e a experiência contam para o profissionalismo que colocamos no nosso trabalho e são decisivas para a concretização da nossa Visão e Missão.”

Visão

A visão é a descrição do futuro, ou seja, onde a empresa pretende, as suas metas para os próximos anos. A visão da *Conclusão Estudos e Formação* é destacar-se como Entidade de referência na criação de valor para as pessoas e organizações.

Missão

A missão de uma organização, comunica a sua razão de existir, tudo o que ela visa oferecer para o mercado. A missão da *Conclusão Estudos e Formação* é desenvolver serviços diferenciadores pela excelência, reconhecidos pelo mercado, nas áreas da Formação Profissional, Consultoria, Estudos e Projetos.

Valores

Os valores são os princípios e as crenças que servem como guias e parâmetros para o relacionamento entre todas as partes envolvidas em uma organização. Os valores da *Conclusão Estudos e Formação* são:

² Informação retirada do site da *Conclusão Estudos e Formação*

- ✚ Ética, respeito e honestidade
- ✚ Sentido de responsabilidade
- ✚ Espírito de equipa
- ✚ Incentivo e reconhecimento ao desenvolvimento individual
- ✚ Integridade
- ✚ Qualidade da formação
- ✚ Rigor e Profissionalismo

1.3. Objetivos Estratégicos³

Os objetivos estratégicos da *Conclusão Estudos e Formação* são os seguintes:

- ✚ Responder, com excelência, às necessidades e solicitações do mercado;
- ✚ Contribuir, através das ações de formação que realiza, para a empregabilidade dos formandos que as frequentam;
- ✚ Contribuir, através das ações de formação e projetos que realiza, para a melhoria da eficiência das empresas suas clientes;
- ✚ Fidelizar os clientes atuais e captar novos clientes, quer para a sua atividade formativa, quer para a realização e estudos e projetos;
- ✚ Manter níveis de rendibilidade elevados quando comparado com a sua concorrência, através de processos de prestação de serviços otimizados;
- ✚ Assegurar a sua sustentabilidade;
- ✚ Otimizar processos e suportá-los através do sistema de informação;
- ✚ Promover a inovação em conteúdos e métodos formativos;
- ✚ Promover a polivalência e a agilidade da organização;
- ✚ Desenvolver o potencial dos seus colaboradores diretos, ou subcontratados, de modo a reforçar a capacidade organizacional.

³ Informação cedida pela *Conclusão Estudos e Formação*

1.4. Competências Distintivas

Os fatores críticos de sucesso são críticos de sucesso ao desenvolvimento do projeto empresarial da *Conclusão Estudos e Formação*, os seguintes tópicos:

- ✚ Orientação para o cliente interno e externo;
- ✚ Competitividade dos preços praticados versus valor do serviço prestado;
- ✚ Gama de produtos e serviços de formação e consultoria diversificada;
- ✚ Prestação de serviços geograficamente diversificada;
- ✚ Qualidade dos serviços prestados; Inovação e Antecipação;
- ✚ Vasta diversidade de experiências conseguida em todos os trabalhos desenvolvidos nos anos de existência da empresa;
- ✚ Capacidade de rápida adaptação às alterações que constantemente ocorrem no mercado.

1.5. Estrutura Organizacional⁴

A estrutura organizacional é a forma como uma organização está dividida e hierarquizada. Ela define como é feita a gestão das suas atividades e a comunicação entre seus setores, visando atingir seus objetivos estratégicos.

A estrutura organizacional de uma empresa inclui sua departamentalização, ou seja, a divisão por setores, mas também as relações hierárquicas entre eles. O conceito de estrutura organizacional não é, portanto, sinónimo nem de departamentalização nem de hierarquia isoladamente, mas sim uma combinação entre elas.

Essa definição corresponde a uma estrutura organizacional formal, que é aquela que é planeada pelos gestores de acordo com as necessidades da empresa. A representação gráfica da estrutura organizacional formal é feita por meio de um organograma.

A *Conclusão Estudos e Formação* conta na sua equipa com um conjunto de profissionais experientes e altamente qualificados, constituindo um universo de trabalho multidisciplinar e em constante atualização de competências.

Este é um fator essencial à garantia da qualidade dos seus serviços, gerando projetos de alta performance na criação de valor para os seus clientes.

Em termos de estrutura organizativa, a *Conclusão Estudos e Formação* constitui-se pelas seguintes unidades orgânicas (figura 3):

- ✚ Administração;
- ✚ Coordenação Geral;
- ✚ Gabinete de Gestão da Qualidade;

⁴ Informação retirada do site da *Conclusão Estudos e Formação*

- ✚ Gabinete de Novas Tecnologias;
- ✚ Departamento de Formação Profissional;
- ✚ Departamento de Estudos e Projetos;
- ✚ Departamento de Consultoria e Inovação;
- ✚ Departamento Administrativo e Financeiro.

São ainda suportes essenciais à sua atividade, as seguintes estruturas com intervenção a nível nacional:

- ✚ Bolsa de Formadores Qualificados;
- ✚ Rede de Consultores;
- ✚ Redes de Promotores Conclusão;
- ✚ Rede de Agentes Conclusão.

A Delegação de Viseu onde realizei o meu estágio, é constituída por apenas dois elementos, a coordenadora Patrícia Ferreira e a administrativa Sandra Pereira. Esta delegação conta, normalmente, com a colaboração de estagiários.

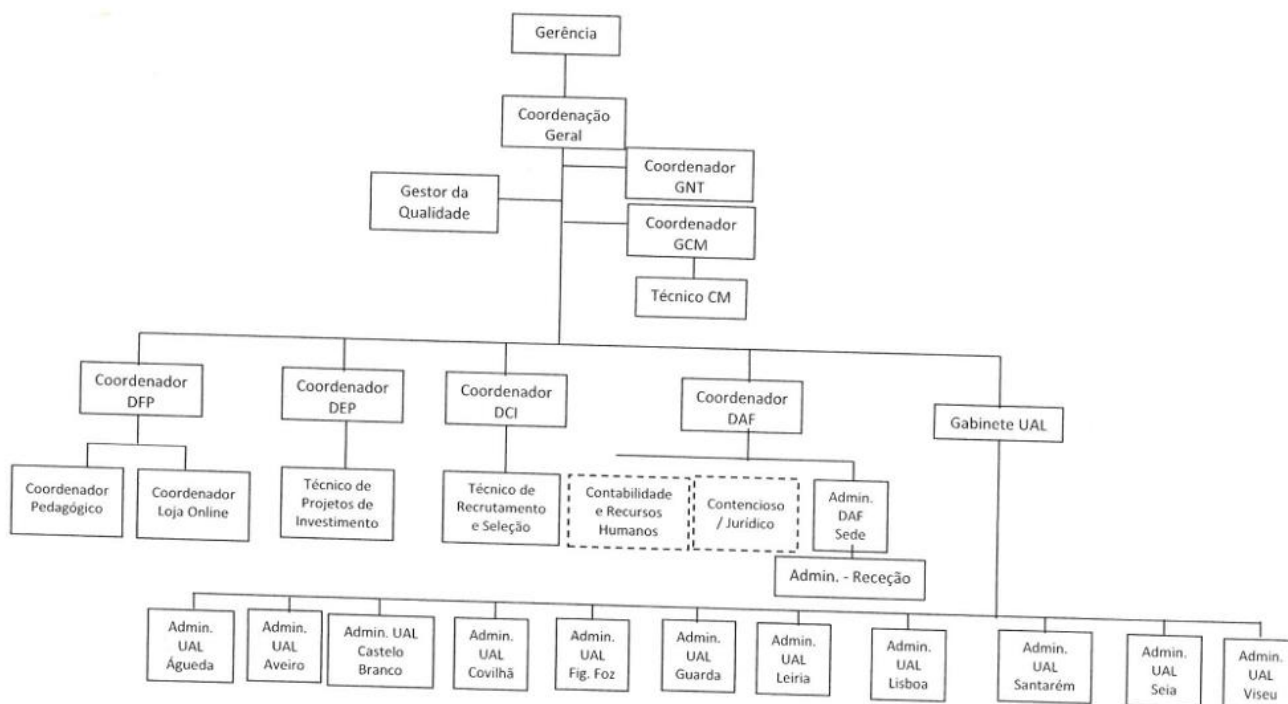


Figura 3- Organograma da *Conclusão Estudos e Formação*

Fonte: *Conclusão Estudos e Formação*

Gerência:

O administrador, engenheiro Horácio Pina Prata, é responsável por planejar, organizar, dirigir e controlar o grupo *Conclusão Estudos e Formação*, como por exemplo, gerir os recursos humanos e materiais da empresa para extrair o maior valor de cada um deles, de modo a organizar uma estratégia e conduzir o plano de ação com o propósito de alcançar uma meta previamente definida.

Coordenação Geral:

A coordenação geral auxilia na execução das funções da administração, tendo em cada delegação um coordenador que representa a administração, de forma a que estas estejam em sintonia e consigam atingir os objetivos propostos pela administração do grupo *Conclusão Estudos e Formação*.

Departamento de Formação Profissional:

Este departamento tem como domínios de intervenção:

- ✚ Diagnosticar necessidades de formação, tendo em vista as estratégias nacionais e comunitárias e as necessidades de desenvolvimento local;
- ✚ Conceber projetos, programas e suportes formativos, que vão ao encontro dos levantamentos de necessidades efetuados;
- ✚ Planear atividades de formação, de acordo com os projetos e programas concebidos e com as necessidades diagnosticadas;
- ✚ Promover e organizar atividades formativas, que vão ao encontro das necessidades locais e das estratégias nacionais e comunitárias;
- ✚ Desenvolver e executar atividades formativas, segundo os diagnósticos de necessidades de formação e de acordo com os projetos e programas concebidos, planeados e divulgados;
- ✚ Avaliar atividades formativas, recolhendo resultados que permitam perceber se a formação foi ao encontro dos objetivos traçados inicialmente e se estas foram ao encontro das necessidades

de desenvolvimento local.

Departamento de Estudos e Projetos:

Os principais serviços prestados por este departamento são os seguintes:

- ✚ Diagnósticos de Necessidades de Formação;
- ✚ Estudos de Desenvolvimento Organizacional;
- ✚ Estudos de Mercado;
- ✚ Planos de Marketing;
- ✚ Planos de Negócio;
- ✚ Estudos de Viabilidade Económico-Financeira;
- ✚ Candidaturas a Fundos Comunitários;
- ✚ Gestão de Projetos;
- ✚ Estudos de Urbanismo Comercial;
- ✚ Estudos e Projetos de Urbanismo e Arquitetura;
- ✚ Estudos Setoriais.

Departamento de Consultoria e Inovação:

A atividade de consultoria surge como corolário da capacidade de contribuir com novas soluções organizacionais, de racionalização de recursos, de inovação e de desenvolvimento competitivo das empresas. As atividades e projetos de consultoria têm por regra uma meta: a criação de valor para os clientes. Estes serviços de apoio à competitividade são estruturados e desenvolvidos para reforçar as capacidades e iniciativas do tecido empresarial e de organizações diversas, facilitando o promovendo os seus objetivos de sustentação de estratégias de reorganização, inovação e crescimento competitivo.

Uma das áreas de destaque destes serviços é a área dos Sistemas da Qualidade, cuja implementação pode contribuir de forma decisiva para:

- ✚ Aumentar os índices de confiança da gestão;
- ✚ Reduzir a exposição ao risco pelo fornecimento de produtos/serviços defeituosos;
- ✚ Melhorar os canais de comunicação entre as diferentes funções da empresa, eliminando os reconhecidos efeitos da má comunicação na eficiência global de toda a organização;
- ✚ Dar a máxima confiança ao cliente nos produtos ou serviços prestados;
- ✚ Corresponder melhor às exigências do mercado e de clientes específicos;
- ✚ Melhorar as capacidades de concorrer com concorrentes já têm Sistemas de Gestão da Qualidade implementados.

No fundo, trata-se de encontrar novas formas e processos para garantir uma melhor gestão e organização da empresa. Estes serviços que têm como objetivos melhorar a organização interna, otimizar métodos e processos de trabalho, detetar e eliminar falhas nos processos, melhorar a produtividade e a satisfação dos clientes e dos seus colaboradores, são essencialmente destinados a empresas industriais, de serviços, do comércio, ou de outros setores, que pretendam implementar um Sistema de Gestão da Qualidade conducente à sua Certificação e disponham de condições mínimas.

Departamento Administrativo e Financeiro:

Ao Departamento Administrativo e Financeiro compete gerir um conjunto de atividades de caráter técnico e administrativo que assegurem o funcionamento da empresa, assim como gerir o sistema contabilístico, financeiro e orçamental *Conclusão Estudos e Formação*.

1.6. Público-Alvo

O público-alvo das ações da *Conclusão Estudos e Formação* divide-se em dois grandes grupos:

- ✚ Público em geral, nomeadamente jovens com idade superior a 15 anos, em idade escolar, à procura do 1º emprego, desempregados, jovens ativos empregados e adultos (empregados, desempregados e inativos).
- ✚ Empresas, nomeadamente PMEs, e demais organizações (ex. Associações).

1.7. Orientações Estratégicas⁵

Como entidade promotora e como entidade formadora, a *Conclusão Estudos e Formação* direciona a sua oferta formativa para as principais áreas de formação procuradas pelo mercado, nomeadamente a formação para a qualificação inicial e contínua de ativos, contribuindo para a melhoria da sua empregabilidade e desenvolvimento profissional e formação específica para as empresas, apoiando-as nas suas estratégias e obrigações legais de formação contínua dos seus trabalhadores. Sendo uma das principais empresas na sua área de atividade, referência em várias áreas de formação e que tem mantido uma relação séria, profissional e sustentada com os seus clientes, estão concentrados em desenvolver cada vez mais uma relação duradoura, colocando-se sempre ao serviço das necessidades de expectativas dos seus clientes.

⁵ Informação cedida pela Conclusão Estudos e Formação

1.8. Serviços⁶

Os serviços são atividades económicas que criam valores e fornecem benefícios aos clientes num momento e local específicos.

Em termos de serviços de consultoria, destacam-se as áreas de desenvolvimento empresarial, estudos e projetos de investimento, recrutamento e seleção de pessoal, formação profissional e apoio à inovação. Além de desenvolvimento de formação na metodologia presencial, a *Conclusão Estudos e Formação* tem vindo nos últimos anos a especializar-se em novas metodologias de formação, tendo criado o seu *e-Learning Center* que é hoje responsável por uma oferta de formação relevante. São novas oportunidades de formação que se abrem numa estratégia de flexibilidade e de personalização, sem nunca pôr em causa os elevados padrões de qualidade que caracterizam as realizações formativas.

De referir ainda a grande experiência detida na elaboração de Estudos de Urbanismo Comercial para os centros urbanos de algumas das principais cidades portuguesas.

Sendo uma das principais empresas na sua área de atividade, referência em várias áreas de formação e que mantêm uma relação séria, profissional e sustentada com os seus clientes, apostando em desenvolver cada vez mais uma relação duradoura, colocando-se sempre ao serviço das necessidades e expectativas dos clientes.

⁶ Informação retirada do *site* da Conclusão Estudos e Formação

1.8.1. Oferta Formativa

A oferta formativa da *Conclusão Estudos e Formação* pode ser dividida em duas categorias: Formação Financiada e Formação Não Financiada.

A formação financiada é composta pelas UFCD'S- Unidades de Formação de Curta Duração, o CET- Curso de Especialização Tecnológica, e os Cursos de Aprendizagem.

✚ UFCD - Unidade de Formação de Curta Duração presencial financiada (Anexo 1)

- 3542- Animação no domicílio e em Instituições- técnicas e atividades
- 9642- Educação Artística- Música
- 4647- Liderança e Trabalho em Equipa
- 4299- Animação de Bibliotecas
- Entre outras

✚ CET- Curso de Especialização Tecnológica (Anexo 2)

- Cibersegurança

✚ Cursos de Aprendizagem (Anexo 3)

- Técnico de Logística
- Técnico de Proteção Civil

A formação não financiada é composta pelas UFCD'S- unidade de formação de curta duração totalmente *online*, os cursos profissionais, a Formação Pedagógica Inicial de Formadores, a Formação de E-Formadores e Moodle e o Técnico Superior de Segurança no Trabalho.

✚ UFCD – Unidade de Formação de Curta Duração totalmente online (Anexo 4)


- Design Gráfico
- AutoCad Expert
- Aplicações de Produtos Fitofarmacêuticos
- Marketing Digital

- Entre outros

 Cursos Profissionais (Anexo 5)

- Auxiliar de Ação Médica/Saúde
- Auxiliar de Ação Educativa
- Assistente Clínica Dentária
- Manutenção e Reparação de computadores
- Assistente Administrativo/rececionista
- Técnico de Vendas
- Auxiliar de Fisioterapia
- Técnico de Direção e Gestão do Desporto
- Profissional de Turismo
- Auxiliar de Veterinária
- Assistente de Contabilidade
- Formação em Mediação e Angariação Imobiliária
- Auxiliar de Parafarmácia
- Governanta de Hotel /Empregado(a) de andares
- Marketing Digital

 Formação Pedagógica Inicial de Formadores (Anexo 6)

 Formação de E-Formadores e Moodle (Anexo 7)

 Técnico Superior de Segurança no Trabalho (Anexo 8).

1.9. Parcerias⁷

O relacionamento com o cliente e o grau de confiança que a *Conclusão Estudos e Formação* consegue estabelecer são fatores fundamentais à execução da estratégia. Trabalham com, e para, os clientes e, para isso, além de serem dotados de colaboradores com competência comprovada, recorrem também a formadores e consultores especializados, com experiência comprovada, que dão corpo aos projetos dos clientes.

1.9.1. Alguns dos parceiros empresariais

Alguns dos parceiros da *Conclusão Estudos e Formação* são os que se apresentam na figura 5.



Figura 4- Parceiros da Conclusão

Fonte: Site da Conclusão

Além dos parceiros, a *Conclusão Estudos e Formação* tem orgulho em apresentar uma carteira diversificada de clientes formada por empresas de várias áreas e setores de atividade.

Cada um dos clientes é o resultado de uma relação de parceria e confiança na prestação de serviços adequados às suas necessidades.

⁷ Informação retirada do site da *Conclusão Estudos e Formação*

1.10. Cartão 35⁸



Figura 5- Cartão 35

Fonte: Elaboração Própria

O Cartão 35 (figura 6) tem diversas vantagens tanto para os formandos como para os formadores.

As vantagens em ser utilizador registado são:

- ✚ Ofertas e descontos do Catálogo e ainda ofertas exclusivas *online*;
- ✚ Facilidade de compras e consultas *online* de forma cómoda e rápida;
- ✚ Garantia de reposição de pontos em caso de roubo ou perda do cartão;
- ✚ Possibilidade de transferir pontos entre cartões.

1.10.1. Cartão 35 | Formador

O Cartão 35 - Formador foi criado especialmente a pensar nas necessidades dos formadores, sejam eles formadores da *Conclusão Estudos e Formação*, formadores inscritos na bolsa de formadores da *Conclusão Estudos e Formação* ou formandos que realizaram o Curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores com aproveitamento.

A adesão ao Cartão 35 - Formador tem um custo de trinta euros. Caso o cliente tenha aderido anteriormente ao Cartão 35 – Formando e tenha procedido ao pagamento da adesão, apenas pagará o valor correspondente à sua manutenção/anuidade que é quinze euros.

⁸ Informação retirada do *site* da *Conclusão Estudos e Formação*

As principais vantagens do Cartão 35 – Formador são as seguintes:

- ✚ Acumulação das vantagens do Cartão 35 – Formando;
- ✚ Isenção do pagamento das declarações de experiência formativa;
- ✚ Integração Bolsa de Formadores da *Conclusão Estudos e Formação*.

1.10.2. Cartão 35 | Formando

O Cartão 35 – Formando, é atribuído gratuitamente aos Clientes que frequentem pelo menos uma ação de formação.

Com o cartão 35 poderá acumular de pontos que dão descontos até 40% nas aquisições de formação, bem como beneficiar das seguintes situações:

- ✚ Descontos no aniversário;
- ✚ Dez por cento de desconto nas ações de formação com duração inferior a cem horas, não cofinanciadas;
- ✚ Tramitação administrativa gratuita do processo de candidatura ao CAP – Formador/a caso adquiram o Cartão 35 – Formador;
- ✚ Dez por cento de desconto em *Workshops* organizados pela *Conclusão Estudos e Formação*;
- ✚ Acesso gratuito à Internet, na sede e nas delegações da *Conclusão Estudos e Formação*;
- ✚ Formação no máximo de duas horas por dia, sujeito à disponibilidade das instalações;
- ✚ Acesso a serviços a preços especiais, nomeadamente a 15 % de desconto sobre os preços constantes da Tabela de Preços para os serviços de fotocópias, digitalização e impressão de documentos, traduções e retroversões de Inglês, processamento de texto;

O Cartão 35 – Formando é renovado anualmente de forma automática não tendo quaisquer custos de manutenção para o seu titular.

1.10.3. Cartão 35 | Empresa

O Cartão 35 – Empresa destina-se a todas as empresas, que pretendam ser clientes da *Conclusão Estudos e Formação* adquirindo consultoria, estudos, projetos e formação para trabalhadores de forma individual ou formação à medida para grupos de trabalhadores.

Entre outras, o Cartão 35 – Empresa possibilita os seguintes benefícios:

- ✚ Acumulação de pontos no Cartão 35 que valerão descontos em próximas compras;
- ✚ Atribuição de melhores condições de pagamento na aquisição de serviços;
- ✚ Tratamento personalizado do cliente de acordo com as suas necessidades específicas;
- ✚ Vinte por cento de desconto sobre o preço que constam na Tabela de Preços em vigor nos seguintes serviços da *Conclusão Estudos e Formação*:
 - ✚ Projetos de Investimento;
 - ✚ Elaboração de Diagnóstico de Necessidades de Formação;
 - ✚ Candidaturas a formação;
 - ✚ Elaboração de Estudos;
 - ✚ Recrutamento e Seleção de Pessoal;
 - ✚ Prestação de Serviços de Consultoria;
 - ✚ Serviços Técnicos na área de Recursos Humanos;
 - ✚ Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade Outros serviços definidos na Tabela de Preços;
- ✚ Quinze por cento de desconto quando se trate de ações de formação à medida para grupos de trabalhadores;
- ✚ Disponibilidade a preços especiais de sala(s) na sede e delegações da *Conclusão Estudos e Formação* para realização de reuniões, Workshops.

1.11.4. Vantagens / Benefícios do CARTÃO 35

O CARTÃO 35 foi desenvolvido com o objetivo de dar aos clientes as melhores condições de acesso aos produtos e serviços, quer no preço quer nas condições de pagamento, gerar um relacionamento com o cliente mais personalizado, potenciar relações de confiança, recompensando os clientes pela preferência dos serviços da *Conclusão Estudos e Formação*.

2. Matriz BCG

A Matriz BCG é uma ferramenta de gestão que auxilia as empresas no planejamento a longo prazo, pois permite verificar quais os produtos/serviços que necessitam de maior investimento, quais devem ser descontinuados e quais precisam e podem ser mais desenvolvidos. Esta matriz é dividida em quatro quadrantes, de acordo com o volume de vendas e a quota de mercado da empresa, contemplando, por isso, quatro classificações distintas: “Estrelas”, “Dilemas”, “Vacac Leiteiras” e “Abacaxi”.

Dilema: tem a pior característica quanto a fluxo de caixa, pois exige altos investimentos, apresenta um baixo retorno e tem baixa participação de mercado. Se nada for feito para mudar a participação de mercado, pode absorver diversos investimentos e tornar-se um "abacaxi". Por outro lado, por estar num mercado de alto crescimento pode-se tornar um produto "estrela".

Estrela: exige grandes investimentos e é referência no mercado, gerando receitas e desfrutando de taxas de crescimento potencialmente elevadas. Fica frequentemente em equilíbrio quanto ao fluxo de caixa. Entretanto, a participação de mercado deve ser mantida, pois pode-se tornar numa "vacac leiteira" se não houver perda de mercado.

Vaca leiteira: os lucros e a geração de caixa são altos. Como o crescimento do mercado é baixo, não são necessários grandes investimentos. Pode ser a base de uma empresa, já que a empresa detém uma quota de mercado considerável.

Abacaxi: A baixa participação de mercado gera poucos lucros, mas estes estão associados a um baixo investimento devido ao crescimento do mercado praticamente nulo. A avaliação destes produtos deve ser feita de maneira a conseguir posicioná-los de maneira mais atrativa e rentável para a empresa, ou mesmo abandoná-los, quando a rentabilidade não seja de todo possível.

Um produto com sucesso em determinado mercado tenderá a passar pelas quatro fases. Se um "Dilema" tiver sucesso, transformar-se-á numa "Estrela", isto é, o produto torna-se líder num mercado em forte crescimento. Com o passar do tempo a taxa de crescimento do mercado reduz-se e o produto migra para o quadrante das "Vacas Leiteiras" onde ainda é líder de mercado. Quando a empresa perde a liderança de mercado nesse produto, este transforma-se num "Abacaxi".

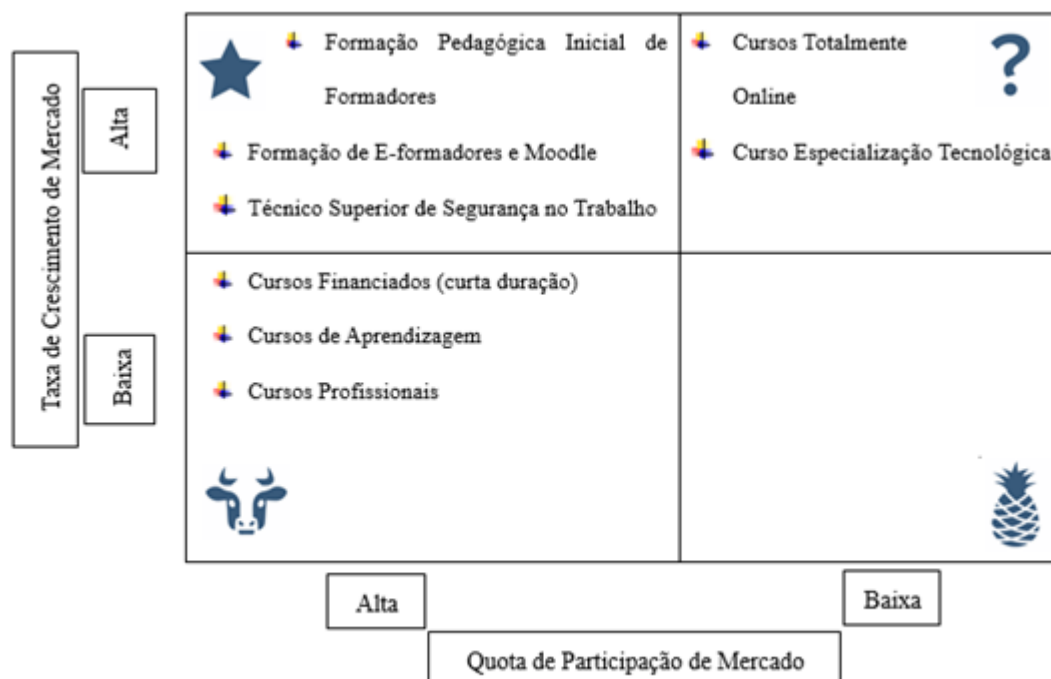


Figura 6- Matriz BCG

Fonte: Elaboração Própria

Por carência de dados relativos à quota de mercado da *Conclusão Estudos e Formação* e à taxa de crescimento do mercado não foi possível elaborar uma Matriz BCG perfeita. Nesse sentido, a matriz apresentada na figura 4 – Matriz BCG, não contempla percentagens (da taxa de crescimento do mercado) nem valores absolutos (da quota de mercado). Em vez disso, os dois critérios foram caracterizados unicamente como altos ou baixos, tendo em consideração as análises anteriormente apresentadas.

A matriz BCG realizada teve como critério os tipos de cursos que a *Conclusão Estudos e Formação* apresenta, na sua oferta formativa.

A conclusão apresenta como dilema os cursos totalmente *online* e o Curso de Especialização Tecnológica uma vez que estes são recentes. Os cursos totalmente *online* tiveram início este ano devido à pandemia e estão a ter bastante adesão por parte dos formandos e o curso de especialização tecnológica vai abrir em Outubro mas está a ter bastante procura por parte dos formandos, contudo estes cursos são um dilema pois têm uma baixa quota de participação de mercado e têm uma alta taxa de crescimento de mercado, pois existe um menor lucro e mais investimento. Contudo, se continuarem com a mesma procura estes dois cursos podem-se tornar estrelas, uma vez que os cursos *online* atualmente têm cada vez mais procura por parte da população em geral e por isso apresenta uma elevada taxa de crescimento de mercado e o curso de especialização tecnológica como ainda não abriu ainda não gera receita, mas como tem sido bastante procurado e nos dias de hoje é cada vez mais comum a realização deste tipo de cursos tem uma elevada taxa de crescimento de mercado prevista.

Em relação aos cursos de Formação Pedagógica Inicial de Formadores, Formação de E-formadores e Moodle e Técnico Superior de Segurança no Trabalho considero que são estrelas são os cursos que apresentam um maior lucro para a empresa, são os mais procurados pelos formandos, contudo necessitam também de um maior investimento por parte da empresa, estes cursos apresentam também uma quota de participação de mercado e uma taxa de crescimento de mercado alta.

Como vacas-leiteiras temos os cursos financiados (UFCD), cursos de aprendizagem e cursos profissionais, estes cursos apresentam uma boa parte do lucro da empresa e necessitam de pouco investimento por parte desta. Nos cursos financiados (UFCD) são horas de formação que a empresa pode gastar durante o ano, sem despesas algumas e que além de ser bom para a empresa é bom para os formandos uma vez que é financiado. Os cursos de aprendizagem são cursos para realizar o 12ºano, financiado, tem duração de dois anos e meio e tal como as UFCD's tanto é bom para a empresa e para os formandos, os cursos profissionais são cursos de de 360 horas, pagos e que praticamente é tudo lucro para a empresa, uma vez que maior parte é estágio e o resto é de auto estudo não tendo que pagar a qualquer formador. Sendo assim estes cursos apresentam uma quota de participação de mercado alta e uma taxa de crescimento de mercado baixa, isto acontece, pois estes dois cursos encontram-se estagnados, não têm grande margem de crescimento.

3. Análise SWOT

A Análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) é uma ferramenta para a auditoria de uma organização e do ambiente em que esta se insere. Os pontos fortes e fracos são fatores internos enquanto as oportunidades e as ameaças são fatores externos. O que qualquer empresa deve fazer é tentar transformar as fraquezas em forças e as ameaças em oportunidades.

O principal objetivo desta análise deve ser agregar valor aos produtos e serviços para que a empresa possa conquistar novos clientes, manter clientes fiéis e estender produtos e serviços, aos segmentos de clientes, a longo prazo. Se realizada com sucesso, é possível aumentar o Retorno Sobre o Investimento (ROI) da empresa.

No que concerne ao segmento da formação profissional, a sua análise SWOT apresenta mais pontos fortes do que fracos, como é possível verificar a seguir na tabela 1.


 <p>Viseu</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Aumento da procura no setor da formação ✚ Preocupação por parte da população em aumentar as suas habilitações/conhecimento ✚ Alcançar várias faixas etárias ✚ Aumento da taxa de desemprego ✚ Inovação Tecnológica 	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Elevada concorrência no setor da formação ✚ Aumento da taxa de desemprego
<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Líder na área de formação ✚ Comunidade de formandos fidelizados ✚ Forte presença da marca na rede social <i>Facebook</i> ✚ <i>Site</i> atualizado ✚ Maior oferta de cursos comparativamente à concorrência ✚ Mais de 28 anos de experiência ✚ Sistema de Gestão da Qualidade ✚ Certificação pela DGERT ✚ Abertura de cursos <i>online</i> ✚ Equipa de Trabalho coesa 	<p>Sugestões Pontos fortes/Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Aumentar a oferta de formação: para empregados e desempregados ✚ Investir numa nova rede social (Instagram) ✚ Investir em cursos para desempregados ✚ Investir mais nos cursos <i>online</i> 	<p>Sugestões Pontos fortes/Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Investir em cursos para desempregados
<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Recursos limitados ✚ Falta de estrutura física para expansão ✚ Transtornos por parte dos clientes devido à localização pouco visível 	<p>Sugestões Pontos fracos/Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Expandir o negócio em termos de estrutura física para aumento da capacidade de trabalho ✚ Utilização de publicidade para destacar a localização da UAL de Viseu 	<p>Sugestões Pontos fortes/Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Reforçar posicionamento

Tabela 1- Análise SWOT Conclusão Estudos e Formação Viseu

Fonte: Elaboração Própria

Capítulo 2

4. Atividades Desenvolvidas

4.1. Enquadramento Geral do Local de Estágio

O estágio curricular a que o presente documento se refere teve início no dia 20 de julho de 2020 e terminou no dia 6 de outubro de 2020 e teve a duração de 400 horas no total.

A *Conclusão Estudos e Formação* de Viseu apresenta um horário de funcionamento das 9h00 às 18h00, com interrupção para o almoço das 13h00 às 14h00, de segunda a sexta-feira.

4.2. Descrição das Atividades Realizadas ao longo do Estágio

As atividades realizadas ao longo do estágio foram:

- + Análise dos *sites*, das redes sociais Facebook e Instagram da Empresa Conclusão Estudos e Formação Lda.;
- + Divulgação da oferta formativa (divulgação através do site da Conclusão, divulgação no terreno e telemarketing);
- + Criação de base de dados em diversos setores empresariais e contacto telefónico às empresas;
- + Apresentação de proposta de formação personalizada para empresas;
- + Angariação de formandos para a constituição de grupos para formações financiadas e não-financiadas;
- + Atendimento presencial e telefónico a clientes e a formandos;
- + Apoio em todo o serviço administrativo;
- + Elaboração de *dossiers* técnico-pedagógicos;
- + Realização das sessões de aberturas dos cursos e acompanhamento dos mesmos;
- + Utilização das diferentes plataformas utilizadas pela empresa;
- + Emissão dos Certificados na plataforma SIGO.

4.2.1. Divulgação da oferta formativa

Ao longo do estágio foi-me solicitado que fizesse a divulgação da oferta formativa através do *site* da *Conclusão Estudos e Formação*, divulgação no terreno e telemarketing.

A divulgação no *site* da *Conclusão Estudos e Formação* é feita através da plataforma de Sistema Integrado de Gestão de UFCD'S que corresponde ao *backoffice*⁹ do *site* da *conclusão* e que permite gerir a divulgação das publicações dos cursos em vigor.

A divulgação no terreno foi feita através da distribuição de folhetos com a oferta formativa da *Conclusão Estudos e Formação* em todos os cafés da cidade de Viseu. Este procedimento baseia-se em resultados de divulgações anteriores, e que são considerados como muito positivos. Esta informação é obtida através das fichas de inscrição dos cursos, onde uma das perguntas feitas é “onde e como teve conhecimento do curso”, e muitas vezes é dito que viram um folheto num café.

No caso do telemarketing, a estrutura de contacto, começa pela avaliação das necessidades do cliente (que tipo de curso pretende), algumas questões diagnósticas (se é desempregado/empregado de longa/curta duração, se pretende curso financiado/não financiado) e posteriormente são feitas propostas de formações, que se enquadrem nas características de cada pessoa.

4.2.2. Angariação de clientes

A angariação de clientes é feita maioritariamente através de chamada telefónica tendo por base uma base de dados criada previamente com o intuito de verificar os possíveis interessados. Neste contacto telefónico é proposta(o) um(a) formação/curso a várias pessoas que se insiram nas características da formação ou que tenham demonstrado interesse no curso em questão.

⁹ Conjunto de funções e atividades numa empresa que acontecem sem que o cliente tenha conhecimento e nenhum tipo de contato direto.

4.2.3. Gestão e organização dos dossiers técnico-pedagógicos (DTP)

Ao longo do estágio tratei da gestão e organização de DTP por cada ação de formação realizada, tratando da criação de documentos e organização dos documentos pessoais dos formandos da formação.

O DTP é um documento que contém todos os dados resultantes do desenvolvimento da ação, neste sentido, constitui-se como a memória da ação. O dossier quando bem constituído assume-se como uma ferramenta muito importante. Um bom dossier exige trabalho, sendo então necessário um trabalho técnico-administrativo cuidadoso que registre toda a informação, organização, atualização e tratamento. Assim, é importante que todos os intervenientes (formadores, técnico administrativo responsável pelo processo e coordenador pedagógico) no processo assumam a responsabilidade pela organização e atualização deste documento.

A entidade formadora deve elaborar um DTP por cada ação de formação, que deve conter, nomeadamente, a informação que consta no anexo IX.

O DTP é arquivado pelo prazo de 5 anos.

4.2.4. Serviços administrativos

Durante o período de estágio realizei alguns serviços administrativos sempre que necessário, nomeadamente: idas aos correios, ao banco e também a instituições de ensino. Esta atividade consistia essencialmente no envio de documentos para a sede da *Conclusão Estudos e Formação* em Coimbra, em depósitos bancários nas contas dos Formadores ou Formandos da *Conclusão Estudos e Formação* e a deslocação para o recebimento de protocolos entre a *Conclusão Estudos e Formação* e uma instituição de ensino. Estas deslocações podiam ser realizadas uma a duas vezes por semana.

4.2.5. Utilização de diferentes plataformas manuseadas pela empresa

A *Conclusão Estudos e Formação* utiliza diferentes plataforma que são a GESFor, GESSIG, SIGO, CNQ e o Sistema Integrado de Gestão de UFCD's.

GESFor- Sistema de Gestão de Formação

O GESFor representado na figura 7, é um sistema que trata da gestão da formação da *Conclusão Estudos e Formação*, ou seja, tudo o que seja informações sobre os formandos e a formação, como inscrições, documentos dos formandos e da ação.



Insira o seu utilizador e respectiva palavra-passe

Utilizador:

Palavra-passe:

Avise-me antes de entrar noutros sites.

| limpar [recuperar password](#)

Por questões de segurança, por favor feche o seu browser quando terminar de aceder aos serviços que necessitam de autenticação!

Languages:
[English](#) | [Portuguese](#) | [Spanish](#) | [French](#) | [Italiano](#) | [Deutsch](#)

Figura 7- Sistema de Gestão de Formação

Fonte: Print da plataforma GESFor

✚ GESSIG- Sistema Integrado de Gestão

O GESSIG representado na figura 8, é um sistema que é utilizado para tratamento da gestão financeira, onde se encontram pagamentos/recebimentos dos formandos.



Figura 8- Sistema Integrado de Gestão

Fonte: Print da plataforma GESSIG

✚ SIGO- Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa

O SIGO representado na figura 9, é um sistema de acesso reservado aos Centros Qualifica e às entidades de educação e formação, na qual registam os percursos de qualificação desenvolvidos pelos formandos para posterior emissão dos certificados e diplomas daí decorrentes. Também é nesta plataforma que a *Conclusão Estudos e Formação* emite os certificados dos formandos.



Figura 9- Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa

Fonte: Print da plataforma SIGO

CNQ- Catálogo Nacional de Qualificações

O CNQ representado na figura 10, é um instrumento de gestão estratégica das qualificações nacionais de nível não superior, de regulação da oferta formativa de dupla certificação cujo financiamento público será sujeito à conformidade face aos referenciais nele contidos e que integra referenciais de qualificação únicos para a formação de dupla certificação (formação de adultos e formação contínua, numa primeira fase) e para processos de reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC).



The image shows a screenshot of the CNQ website's search interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Página Inicial', 'Glossário', 'FAQ', 'Avisos Legais', 'Mapa do Site', and 'Registo de Entidades Formadoras'. Below this is a main menu with 'Consulta do Catálogo', 'Atualizações', 'Documentação', and 'Pesquisa' (with a search input field). The main content area is titled 'Qualificações' and 'UFCD'. The search form, titled 'Pesquisar UFCD', includes fields for 'Designação da UFCD', 'Código UFCD', 'Duração' (in hours), 'Área de Educação e Formação', and 'Qualificação'. There is also a checkbox for 'UFCD - Atividades/profissões regulamentadas' and radio buttons for 'Estado' (Em Vigor or Excluídas). A 'Pesquisar' button is at the bottom of the form. To the right of the search form, there are sections for 'Outras Pesquisas' (listing 'Português Língua de Acolhimento', 'Programa de Formação em Competências Básicas', and 'UFCD Transversais') and 'Listagem Completa de UFCD' (with a 'Descarregar Ficheiro Excel' link).

Figura 10- Catálogo Nacional de Qualificações

Fonte: Print do site do CNQ

Sistema Integrado de Gestão de UFCD'S

O Sistema Integrado de Gestão de UFCD'S representado na figura 11, corresponde ao *backoffice* do site da *Conclusão Estudos e Formação*, que permite gerir as publicações das UFCD'S-unidades de formação de curta duração, dos cursos profissionais e de todos os cursos não financiados e permite realizar os destaques das formações/cursos mais relevantes no mês em questão.



Figura 11- Sistema Integrado de Gestão de UFCD's

Fonte: Print da plataforma Sistema Integrado de gestão de UFCD's

4.2.6. Emissão dos Certificados na plataforma SIGO

A emissão de certificados de formação, a partir da Plataforma SIGO, é obrigatória desde 8 de julho de 2010.

Qualquer empresa que deseje certificar a formação que disponibiliza aos seus trabalhadores, no âmbito do código de trabalho, deve estar registada no Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO) onde poderá inserir cada ação de formação e emitir os respetivos certificados de formação.

Todos os formandos que atinjam os objetivos pedagógicos definidos com aproveitamento do curso de formação que frequentaram, obtêm o Certificado de Formação Profissional emitido através da Plataforma SIGO.

No fim da ação de cada UFCD realizei a emissão dos certificados na plataforma SIGO, que posteriormente seguiam para a sede da *Conclusão Estudos e Formação* em Coimbra para serem assinados e carimbados e só depois eram entregues aos formandos.

4.2.7. Angariação de formandos para a constituição de grupos para formações financiadas e não-financiadas

Ao longo do estágio angariei formandos para formações financiadas e não financiadas.

Os contactos foram selecionados a partir de bases de dados da *Conclusão Estudos e Formação* e realizados por chamada telefónica. Os contactos telefónicos que realizei foram maioritariamente para formar turmas para UFCD's de formação financiada, sendo que também realizei alguns contactos para angariação de formandos para cursos profissionais e técnico superior de segurança de trabalho de formação não-financiada.

4.2.8. Criação de base de dados em diversos sectores empresariais e contato telefónico às mesmas

No início do estágio criei uma base de dados para diversos setores empresariais que fossem ao encontro com as formações disponíveis na *Conclusão Estudos e Formação*. Posteriormente contactei todas as pessoas da base de dados apresentando-lhe a formação mais conveniente para cada empresa tendo como objetivo vender os cursos.

4.2.9. Análise dos sites, das redes sociais Facebook e Instagram da Empresa Conclusão Estudos e Formação

Foi-me proposto pela orientadora de estágio que realizasse uma análise ao *site* e às redes sociais da Conclusão.

No decorrer da análise do site da *Conclusão Estudos e Formação* (figura 12 e 13) pude constatar que o mesmo está bem executado, tem bastante informação e está bem explícito, uma vez que está dividido por temas, sendo bastante fácil encontrar a informação pretendida.



Figura 12- Página inicial do *site*

Fonte: *Site da Conclusão Estudos e Formação*

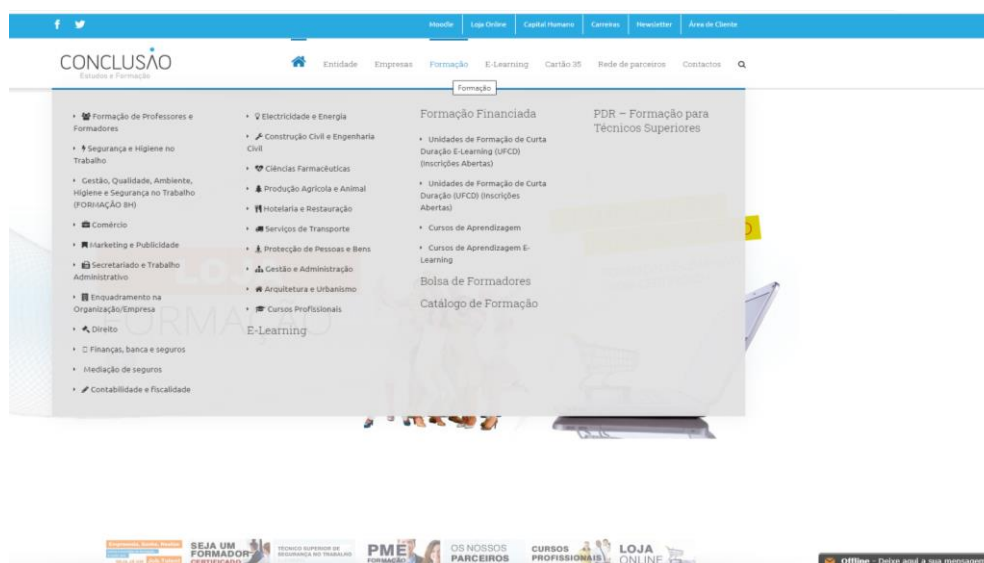


Figura 13- Página com a oferta formativa no *site*

Fonte: *Site da Conclusão Estudos e Formação*

Em relação à análise das redes sociais da *Conclusão Estudos e Formação* verifiquei que existe uma grande preocupação por parte de todos os colaboradores com o *Facebook*, existindo um grupo de *Facebook* por cada unidade local da *Conclusão Estudos e Formação*, no meu caso em Viseu, onde todos os dias são divulgados os cursos que estão a decorrer e são convidados amigos para entrarem no grupo. Também, diariamente, se responde a todas as mensagens enviadas para o grupo. Esta rede social está bem gerida, uma vez que, maior parte dos contactos feitos pelos formandos é feita através desta rede social.

O grupo do Facebook da *Conclusão Estudos e Formação- Viseu* está em expansão, em termos de número de seguidores, apresentando neste momento 4900 mil seguidores, como se pode ver na figura 14.



Figura 14- Página de Facebook do Grupo

Fonte: Facebook *Conclusão Estudos e Formação Viseu*

No que diz respeito à rede social *Instagram* só existe um grupo da *Conclusão Estudos e Formação*, que é o da sede em Coimbra (figura 15), que na minha opinião não está a ser usado da melhor forma, uma vez que não é nada apelativo, pois só postam fotos dos cursos esporadicamente e não utilizam as diversas funcionalidades desta rede social, como por exemplo os *stories*, vídeos, publicidade com líderes de opinião. Estas funcionalidades deveriam ser adotadas para chamar mais a atenção dos seus seguidores e também ganhar mais seguidores. Quanto maior o número de seguidores, maior é a probabilidade de dar a conhecer a *Conclusão Estudos e Formação* e toda a sua oferta formativa. E quanto maior a interatividade, maior é a probabilidade dos seus seguidores ficarem interessados e adquirirem cursos.

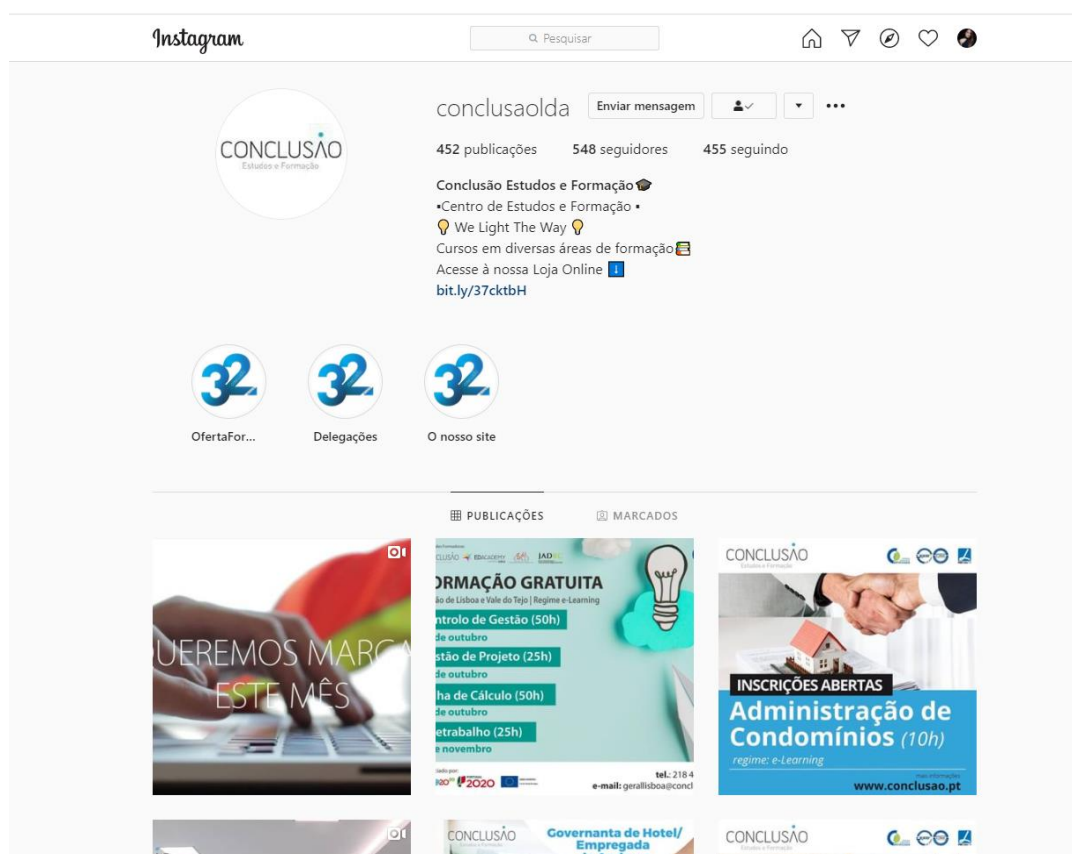


Figura 15- Página de *Instagram*

Fonte: *Instagram* da *Conclusão Estudos e Formação*

4.2.10. Realização das sessões de aberturas dos cursos e acompanhamento dos mesmos

Para um melhor enquadramento na organização e compreensão da área da formação foi-me possível fazer o acompanhamento de algumas ações ministradas pela *Conclusão Estudos e Formação*. A abertura de uma ação de formação é fulcral para o desenvolvimento da mesma. É nesta fase, que se proporciona a interação, dá-se a conhecer toda a dinâmica da formação e estabelece-se a relação de confiança entre a equipa, formando e formador. A sessão de abertura é finalizada com o desejo de boa sorte aos formandos e a apresentação do formador, para que, se dê início à primeira sessão da ação de formação.

No final do período da formação, a fim de se poder diagnosticar e analisar os pontos fracos da mesma, e caso necessário recorrer à sua correção com o intuito de melhorar a qualidade da formação, há que proceder à avaliação da ação de formação. Para o efeito é entregue aos formandos, uma ficha de avaliação global do curso, que pretende avaliar a respetiva reação/satisfação com a ação de formação em si. São-lhes apresentadas questões relativamente aos conteúdos programáticos, métodos utilizados, aos formadores e a apreciação global do curso (anexo 10). É igualmente distribuído um formulário de participante com questões relativas à procura de emprego e alteração de dados pessoais (anexo 11).

Reflexão Crítica

Este estágio possibilitou-me um contacto real com o mercado de trabalho, contribuindo para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Ao longo deste relatório, refleti sobre as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, assim como consegui rever alguns dos conteúdos abordados ao longo do percurso académico.

O estágio realizado na Conclusão foi uma mais valia na minha aprendizagem, permitindo aplicar os conceitos e conhecimentos teóricos na prática.

O meu estágio não foi só direcionado para o marketing, que é a minha área, mas também para a gestão da formação, que me fez ter interesse nessa área, tendo como perspetiva futura realizar a formação inicial de formadores para poder dar formação. Dentro da área de marketing no estágio realizei telemarketing, divulgação no terreno, análise do site e das redes sociais, construção de base de dados, angariação de formandos para formações e administrar o grupo de Facebook da Conclusão Viseu. Dentro da área de formação fiz de tudo um pouco, como tratar da gestão e organização dos DTP, realização da emissão de certificados, utilização das diferentes plataformas, realização das sessões de aberturas dos cursos e acompanhamento dos mesmos e apoio em todo o serviço administrativo.

O estágio decorreu de uma forma natural, tive bastante ajuda por parte da Coordenadora de estágio e de toda a equipa da Conclusão, permitindo-me chegar ao fim desta etapa com um conhecimento maior, considerando que estou bem preparada para entrar no mercado de trabalho.

Em suma, considero que o estágio foi de grande importância para o meu desenvolvimento profissional e também para o seu desenvolvimento pessoal, podendo assim vir a ser uma melhor profissional no futuro.

Referências Bibliográficas

Arnaud de Baynast, J. L. (2018). *Mercator*. Dom Quixote.

Artigo 76.º - Dossier técnico-pedagógico. (01 de Setembro de 2013). Obtido de Base de Dados Jurídica:
http://bdjur.almedina.net/item.php?field=node_id&value=1878760

Closs, D. (s.d.). *Missão, Visão e Valores de uma Empresa – Conceitos, Exemplos e Como Comunicar*.
Obtido de Progic / Endomarketing.tv: <https://endomarketing.tv/missao-visao-e-valores/>

Conclusão, Estudos e Formação - Viseu. (s.d.). Obtido de Facebook:
<https://www.facebook.com/groups/193507887888412>

CONLUSAOLDA. (s.d.). Obtido de Instagram: <https://www.instagram.com/conclusaolda/?hl=pt>

Kotler, P. (2017). *Marketing 4.0*. Actual Editora.

(s.d.). Obtido de Conclusão Estudos e Formação: <https://www.conclusao.pt/portal/>

O que é estrutura organizacional? (s.d.). Obtido de Dicionário Financeiro:
<https://www.dicionariofinanceiro.com/estrutura-organizacional/>

Pinto, M. (10 de maio de 2019). *A importância de fazer um estágio curricular durante a formação académica*. Obtido de DO IT BETTER: <https://doitbetter.pt/2019/05/10/estagio-curricular/>

Anexo 1- UFCD (presencial e financiado)

JADRC
Jovens Associados para o
Desenvolvimento Regional do Centro



FORMAÇÃO FINANCIADA

INSCRIÇÕES ABERTAS

Animação de Bibliotecas (25h)

regime: presencial

Cofinanciado por:



mais informações

www.jadrc.pt

Anexo 2- Curso de Especialização Tecnológica

NOVOTECNA
ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

NOVOTECNA - ESCOLA DE COMPETÊNCIAS DIGITAIS DA REGIÃO CENTRO

CET CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA EM:

Cibersegurança
Gestão de Redes e Sistemas Informáticos
Tecnologias e Programação de Sistemas de Informação

INÍCIO: SETEMBRO

CURSOS COM ESTÁGIO GARANTIDO!

LOCAL: VISEU

OPORTUNIDADE DE PROSEGUIMENTO DE ESTUDOS E INGRESSO NO ENSINO SUPERIOR

FORMAÇÃO FINANCIADA
✓ Subsídio de Alimentação
✓ Subsídio de Transporte
✓ Bolsa de Formação

INSCRIÇÕES ABERTAS
www.novotecna.pt

+ informações
232 428 395
E-mail: geralviseu@conclusao.pt

Colaborado por:

CENTRO   

Anexo 3- Curso de Aprendizagem

CONCLUSÃO
Estudos e Formação



formação
100% financiado

Viseu

Curso de Aprendizagem
TÉCNICO/A DE LOGÍSTICA
Tens entre 15 e 24 anos e ainda não concluíste o 12º Ano?
Esta é a tua oportunidade!

Co-financiado por:



geralviseu@conclusao.pt
formacaoviseu@conclusao.pt
232 428 395

Anexo 4- UFCD (totalmente online)

CONCLUSÃO
Estudos e Formação



INSCRIÇÕES ABERTAS

Marketing Digital (50h)

Regime: e-Learning

mais informações

www.conclusao.pt

Anexo 5- Curso Profissional

CURSO
PROFISSIONAL



FORMAÇÃO EM
MEDIAÇÃO E ANGARIAÇÃO IMOBILIÁRIA

b-Learning
CURSO À DISTÂNCIA

**PREPARE-SE
PARA O
MERCADO
DE TRABALHO**

**CURSOS DESDE
50€
/MÊS**

Realize este curso e adquira os conhecimentos necessários para trabalhar como Mediador e Angarador Imobiliário

**PEÇA MAIS INFORMAÇÃO
SEM COMPROMISSO**

FACILIDADES DE PAGAMENTO
SEM JUROS

FORMAÇÃO DE
QUALIDADE

FORMAÇÃO
PRÁTICA
EM EMPRESAS

BOLSA DE
EMPREGO

cursos.profissionais@conclusao.pt
www.conclusao.pt/cursos-profissionais

Anexo 6- Formação Pedagógica Inicial de Formadores

CONCLUSÃO
Estudos e Formação



Seja um formador certificado

SÓ AGORA 115€

FORMAÇÃO PEDAGÓGICA INICIAL DE FORMADORES
(e-learning) 100% ONLINE

Acresce ao valor 30€ taxa de Inscrição

últimas vagas

Adira ao **CARTAO 35** e usufrua de descontos exclusivos na formação
www.conclusao.pt/cartao35



Email: lojaonline@conclusao.pt
Tel.: 239 497 990

www.conclusao.pt/lojaonline

Anexo 7- Formação de E-Formadores e Moodle



CONCLUSÃO
Estudos e Formação

BASES
CERTIFICADA

apcer

EL-Net

SEJA UM FORMADOR 4.0

FORMAÇÃO DE E-FORMADORES E MOODLE (50h)
Regime: E-Learning

Adira ao **CARTÃO 35** e usufrua de descontos exclusivos **na formação**
www.conclusao.pt/cartao35



www.conclusao.pt

Anexo 8- Técnico Superior de Segurança e Saúde no Trabalho

CONCLUSÃO
Estudos e Formação



TÉCNICO SUPERIOR DE SEGURANÇA NO TRABALHO

Duração: 540h / Regime: e-Learning

Preço limitado às
10 vagas existentes

Componente teórica 100% online

ACESSO GARANTIDO
3 SETEMBRO



WWW.CONCLUSAO.PT
geral@conclusao.pt

Anexo 9- Índice do Dossier Técnico Pedagógico

ÍNDICE DO DOSSIER TÉCNICO PEDAGÓGICO

Tipologia de Operação		N.º da candidatura	
UFCD (Código e Nome)		Duração	Nº da Acção
Área de Formação			
Local:		Data início:	
Regime de formação:		Data fim:	
Formador/a:			

I. Caracterização da acção

- Cartaz de sala
- Manual do Formando
- Cronograma de Realização
- Regulamento Interno da Formação Profissional

II. Presenças / Sumários

- Folhas de Presenças e de Registo de Sumários
- Justificação de Faltas
- Mapa de Assiduidade e Apoios Sociais

III. Formandos

- Checklist dos Documentos Entregues
- Ficha de Caracterização dos Formandos
- Ficha de Inscrição do/a Formando/a
- Contrato de Formação
- Fotocópia do Cartão de Cidadão (devidamente autorizado) ou declaração dos dados do mesmo
- Fotocópia do Certificado Habilitações
- Comprovativo de Titularidade do NIB/IBAN
- Comprovativo de Desemprego
- Histórico de Descontos Segurança Social
- Declaração de Morada (se aplicável)
- Declaração de Apoios Sociais Recebidos
- Formulário de Participante
- Ficha de Desistência

IV. Formadores

- Ficha de Identificação e Selecção de Formador/a
- Curriculum Vitae
- Fotocópia do Cartão de Cidadão (devidamente autorizado) ou declaração dos dados do mesmo
- Fotocópia de Certificado de Competências Pedagógicas (CCP)
- Fotocópia de Certificado Habilitações
- Comprovativo de Titularidade do NIB/IBAN
- Contrato de Prestação de Serviços de Formadores Externos
- Regulamento do Formador

V. Recursos Didácticos

- Listagem de Recursos Audiovisuais utilizados
- Planos de Sessão
- Manuais de Formação
- Exercícios, Fichas de trabalho, ...
- Testes e/ou outros trabalhos realizados pelos formandos para efeito de avaliação

VI. Avaliação

- Ficha de Avaliação Global
- Ficha de Avaliação pelo/a Formador/a
- Grelha de Avaliação da Aprendizagem
- Requisitos/Critérios de Avaliação de Desempenho do Formador
- Relatório Final de Avaliação da Acção

VII. Certificação

- Registo de Certificados de Formação Profissional
- Cópia dos Certificados de Formação

VIII. Acompanhamento

- Registo de Ocorrências
- Sugestões / Reclamações

Im-05-49A_B02

Entidade Formadora Certificada:



Cofinanciado por:



Anexo 10- Ficha de Avaliação Global do Curso

FICHA DE AVALIAÇÃO GLOBAL

Tipologia de Operação		N.º da candidatura	
UFCD (Código e Nome)		Duração	Nº da Acção
Área de Formação			
Local:		Data início:	
Regime de formação:		Data fim:	
Formador/a:			

Escala de Avaliação: 1 – Muito Insuficiente 2 – Insuficiente 3 – Suficiente 4 – Bom 5 – Muito Bom (Assinale com um X)					
	1	2	3	4	5
1 – Curso e Conteúdos					
1.1 – Duração do curso					
1.2 – Interesse dos conteúdos do curso					
1.3 – Compreensão dos assuntos tratados					
1.4 – Aplicabilidade prática dos conteúdos					
1.5 – Distribuição do tempo pelos conteúdos					
2 – Formador/a do Curso					
2.1 – Domínio dos conteúdos ministrados					
2.2 – Capacidade de motivação dos formandos					
2.3 – Clareza da linguagem utilizada					
2.4 – Métodos pedagógicos utilizados					
2.5 – Relacionamento estabelecido com o grupo					
2.6 – Utilidade da documentação disponibilizada					
2.7 – Pontualidade e gestão do tempo					
3 – Melos e Recursos Disponibilizados					
3.1 – Condições físicas da sala de formação					
3.2 – Condições de outras instalações utilizadas					
3.3 – Mobiliário da sala de formação					
3.4 – Recursos audiovisuais disponibilizados					
4 – Organização e Coordenação					
4.1 – Intervenção da coordenação					
4.2 – Apoio administrativo disponibilizado					
4.3 – Materiais entregues aos formandos					
4.4 – Horário em que decorreu a formação					
5 – Avaliação Global					
5.1 – Concretização dos objectivos do curso					
5.2 – Desempenho do/a formador/a					
5.3 – Desempenho da entidade formadora					

Entidade Formadora Certificada:



Im-05-32A_B01

Cofinanciado por:



Anexo 11- Formulário de Participante

Formulário do Participante

Este formulário destina-se ao registo e acompanhamento da situação do(a) participante na operação financiada pelo Fundo Social Europeu (FSE), designadamente de acordo com o que se expõe em seguida.

O registo e o tratamento dos dados é efetuado no respeito da Lei da Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98, de 26 de outubro - (transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva n.º 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados))

1. Identificação da operação

Código universal da operação	
Tipologia de Operações	

2. Identificação da ação de formação promovida pela Conclusão em que participou

Número e designação	
Data de entrada	
Data de saída	

3. Identificação do(a) participante

Nome completo	
Número de identificação fiscal	

4. Dado que já concluiu a sua participação nesta ação de formação, responda por favor às seguintes questões:

Uma vez terminada a participação, procura emprego?
Resposta: SIM NÃO

Recebeu alguma oferta de Emprego, Educação Continua/Formação Qualificante ou de Aprendizagem, Formação ou Estágio?
Resposta: SIM NÃO

Está a estudar ou a frequentar uma ação de formação?
Resposta: SIM NÃO

5. Identificação de contacto do(a) participante à saída da ação de formação

Só preencher em caso de alteração de alguns dos dados abaixo indicados, face ao que apresentou na ficha de inscrição, aquando do início da ação de formação.

Habilitações Literárias	
Situação face ao emprego	
Morada	
Código Postal	
Telefone	
Endereço de correio eletrónico (e-mail)	

Declaro ser verdadeira a informação prestada no Formulário de Participante e autorizo que os dados constantes deste documento sejam registados no sistema de informação do fundo social europeu e que relativamente aos mesmos possam ter acesso as entidades previstas no modelo de governação dos fundos europeus estruturais e de investimento para o período de 2014-2020, aceitando também ser contactado para confirmação dos elementos prestados bem como de outros que se venham a revelar de interesse geral, no âmbito dos processos de monitorização e de avaliação do PO ISE.

6 Validação da informação prestada

Assinatura do(a) participante
