



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em marketing

Tércio Bravo Fernando

março | 2015



**Escola Superior Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

# **Relatório de Estágio**

Tércio Bravo Fernando

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM  
MARKETING

Março 2015



**Escola Superior Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

# Relatório de Estágio



Tércio Bravo Fernando

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM  
MARKETING

Março 2015

## FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

---

### **Apresentação do Estagiário**

**Nome:** Tércio Bravo Fernando

**Curso:** Marketing

**Número de aluno:** 1010447

**Morada:** rua trás do colégio

**Código Postal:** 3500-216 Viseu

**Telefone:** +351 969764136

**E-mail:** tercio66@hotmail.com

### **Apresentação da Empresa**

**Nome:** Bestcenter

**Endereço:** Rua dos Deficientes das Forças Armadas, Lote 8, R/c Esq.

**Código Postal:** 3510-059 Viseu, Marzovelos

**Nº de Contribuinte:** 507 038 231

**Telefone:** 232 418 463

**Site:** [www.bestcenter.pt](http://www.bestcenter.pt)

**Correio Eletrónico:** [geral@bestcenter.pt](mailto:geral@bestcenter.pt)

**Supervisora:** Dra. Patrícia Araújo

### **Apresentação da Instituição**

**Nome:** Instituto Politécnico da Guarda-Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**Período de Estágio:** 29-9-2014 a 5-12-2014 / 400h

**Professor Orientador:** Doutor Fernando Neves Santos

## PLANO DE ESTÁGIO

---

O estágio curricular está integrado no plano curricular do curso de Marketing, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. O aluno desenvolveu o seu estágio na empresa *Bestcenter*, em Viseu. Ao longo do estágio foram desenvolvidas um conjunto de atividades, previamente definidas pela orientadora da empresa que supervisionou o estagiário, Dra. Patrícia Araújo. As atividades propostas foram as seguintes:

- Atualização da Base de Dados;
- Organização e apoio nos materiais;
- Manuseamento da plataforma *E-Learning*<sup>1</sup>;
- Acompanhamento administrativo no departamento de Marketing;
- Análise e recolha dos dados do índice de satisfação dos clientes;
- Acompanhamento e ajuda no desenvolvimento do lançamento da plataforma *E-Learning*;
- Comunicação e Publicidade;
- Contacto com a situação real de oferta formativa;
- Campanhas/Cartazes da Marca

---

<sup>1</sup> E-Learning: corresponde a um modelo de ensino não presencial suportado por tecnologia.

## RESUMO DO ESTÁGIO

---

Este relatório é baseado em todo o trabalho desenvolvido durante o estágio curricular na empresa Bestcenter.

A Bestcenter ao proporcionar este estágio curricular, permitiu que o estagiário tivesse uma perspetiva o mais possível próxima da realidade do mercado de trabalho e, conseqüentemente, alargasse a sua visão empresarial, fomentando o trabalho em equipa, estimulando hábitos de trabalho e sentido de responsabilidade profissional.

Proporcionou-lhe aplicar na prática todos os conhecimentos teóricos adquiridos durante a sua formação académica da licenciatura de Marketing.

Todo o trabalho desenvolvido no decorrer do estágio foi benéfico e proveitoso para ambas as partes (empresa/estagiário), pois permitiu a este último a aplicação na prática dos conceitos teóricos adquiridos na sua formação, proporcionando novas aprendizagens positivas para ambas as partes.

**Palavras Chave:** Marketing; Formação; Informática; Comunicação.

**Jel Classification:** M3-Marketing and Advertising; M-30-General; M31-Marketing; M37-Advertising

## AGRADECIMENTOS

---

O relatório hoje apresentado é fruto dos anos vividos com intensidade. Nem sempre foi fácil, mas aprendi que é nas situações duras que crescemos, adquirimos maturidade e nos preparamos para a vida futura.

Este percurso e o meu crescimento não seriam possíveis sem algumas pessoas que trazem à minha vida uma felicidade diária. Assim sendo, agradeço:

... à minha mãe, pelo amor, pela força, pela dedicação, e por me ter ensinado tantos valores que hoje me fazem ter orgulho na pessoa que sou. Obrigado por em nenhum momento perder a fé em mim ou duvidar das minhas escolhas. A ti devo-te tudo o que sou;

... aos meus irmãos por permanecerem sempre junto a mim e por terem sido o apoio para que eu suportasse firme este percurso;

... à minha família pelo apoio que me deu apesar da distância;

... aos amigos que fiz ao longo da vida académica, que sempre contribuíram e deram-me ânimo para continuar. Sem eles tudo teria sido mais difícil.

... aos professores, que me ensinaram muito daquilo que sei na área de Marketing, pois com eles descobri o que realmente me entusiasmava, pelo que me orgulho dessa escolha;

... ao meu orientador e professor Doutor Fernando Neves, pela sua disponibilidade em ter-me aceite, além de me ter ensinado algumas bases para a minha formação em Marketing;

... aos docentes que ensinaram o que é o Marketing, e a sua importância.

... agradeço ao Instituto Politécnico da Guarda, instituição que frequentei e de que muito me orgulho e a todos os seus funcionários;

... agradeço ainda a Bestcenter e à Dr.<sup>a</sup> Patrícia Araújo, minha orientadora na empresa, por me ter aceite para aí estagiar, assim como à minha “guia” Dra. Vera Pereira, e a todos membros pelos ensinamentos que me deram dentro e fora da empresa.

Obrigado a todos aqueles que foram importantes para a conclusão do Curso.

## LISTA DE SIGLAS

---

- ADAV:** Associação de Defesa e Apoio da Vida
- AFIA:** Associação de Fabricantes para a Indústria Automóvel
- AIRV:** Associação Empresarial da Região de Viseu
- ANEM:** Associação Nacional de Esclerose Múltipla
- APN:** Associação Portuguesa de Doentes Neuromusculares
- APPACDM:** Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental
- ASCD São Miguel do Mato:**
- CBP-CE:** Câmara Brasil Portugal no Ceará - Comércio, Indústria e Turismo
- CCP –** Certificado de Competências Pedagógicas
- CCP –** Certificado de Competências Pedagógicas
- CRM -** *Customer Relationship Management*
- DGERT –** Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
- IAPMEI:** instituto de apoio às pequenas e médias empresas
- IEFP –** Instituto do Emprego e Formação Profissional
- IPSS:** instituições particulares de solidariedade social
- LAC:** Loja Amiga do Cliente;
- NP ISO 9001:** grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade
- PME:** Pequenas e médias empresas
- QREN:** Quadro de Referência Estratégica Nacional
- SGQ:** Sistema de Garantia da Qualidade



# ÍNDICE

---

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO .....	I
PLANO DE ESTÁGIO .....	II
RESUMO DO ESTÁGIO .....	III
AGRADECIMENTOS .....	IV
LISTA DE SIGLAS .....	V
ÍNDICE .....	VI
ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES .....	VIII
INTRODUÇÃO .....	1
1- Apresentação da Bestcenter .....	3
2-Dados Organizacionais da Bestcenter .....	4
3-Visão, Missão, Valores .....	5
3.1. Visão .....	5
3.2. Missão .....	5
3.3. Valores .....	5
4. Marcas do Universo Bestcenter .....	6
5.Estrutura Organizacional .....	7
6-Marketing Mix .....	8
6.1. Produto/Serviço .....	8
6.1.1. Formação .....	8
6.1.1.1. Formação Profissional Individual .....	8
6.1.1.2. Formação para Empresas .....	10
6.1.2- Consultoria .....	10
6.1.2.1 Projetos Financiados .....	11
6.1.2.2. Internacionalização Brasil .....	11
6.1.2.3. Certificação de Entidades Formadoras .....	12
6.2. Distribuição .....	14
6.2.1. Parceiros .....	14
6.3. Comunicação (Externa e Interna) .....	15
6.3.1. Responsabilidade Social .....	15
6.3.2. Iniciativa <i>Be Creative</i> .....	16
7. Avaliação do Serviço .....	17
1-Trabalho Desenvolvido .....	20
2. Listagem Empresas de Águas em Portugal .....	21
3-Pesquisa de Imagem .....	22
4- Levantamento Informação Centros de Apoio .....	22

5-Levantamento Comunicação Social .....	23
6- Listagem de Contactos <i>Workshop</i> Lousada .....	23
7-Programa de Desenvolvimento Rural.....	24
8-Análise Parcerias.....	25
8.1. E-Learning .....	26
8.1.1. Análise E-Concorrentes.....	27
8.1.2. Oferta Formativa .....	27
8.1.3. Plano Operacional (Plano de Ação).....	27
9-Inquérito de Avaliação.....	28
Conclusão.....	29
Webgrafia .....	30
Bibliografia.....	30
Anexo 1 .....	32
Login no site <i>CRM</i> .....	32
Anexo 2 .....	34
Layout do Site <i>CRM</i> : Página das tarefas a realizar.....	34
Anexo 3.....	36
Layout do site <i>CRM</i> : Página criação de Contas.....	36
Anexo 4 .....	38
Layout do site <i>CRM</i> : Criação de uma nova tarefa.....	38
Anexo 5.....	40
Layout site <i>CRM</i> : Criação de uma nova conta de cliente .....	40
Anexo 6.....	42
Layout do site <i>CRM</i> : barra de notificações .....	42
Anexo 7 .....	44
Moodle <i>E-Learning</i> Bestcenter .....	44
Anexo 8.....	46
Análise e Resumo E-Concorrentes.....	46
Anexo 9.....	48
Plano De Ação .....	48

## ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

---

Ilustração 1: Localização Bestcenter .....	4
Ilustração 2: Organograma da Empresa.....	7
Ilustração 3: Quadro Formação Individual .....	9
Ilustração 4: Certificação Entidades Formadoras.....	13
Ilustração 5: Quadro Parceiros da Bestcenter.....	14
Ilustração 6: Iniciativa Be Creative .....	16
Ilustração 7: Apresentação Power Point.....	20
Ilustração 8: Ficheiro Excel.....	21
Ilustração 9: Montagem de imagens alusiva a cartazes.....	22
Ilustração 10: Ficheiro Excel.....	22
Ilustração 11: Ficheiro Excel.....	23
Ilustração 12: Ficheiro Excel.....	23
Ilustração 13: Ficheiro Excel.....	24
Ilustração 14: Ficheiro Excel.....	25

# INTRODUÇÃO

---

Este trabalho surge no âmbito da obtenção da Licenciatura em Marketing, realizada na Escola Superior de Tecnologia e Gestão, no Instituto Politécnico da Guarda. O estágio curricular assume-se como uma tarefa que marca o culminar dos conhecimentos aprendidos ao longo dos anos.

O estágio teve uma duração de 400 horas e decorreu entre 29 de setembro e 5 de dezembro de 2014 na empresa Bestcenter e foi orientado pela Dr.<sup>a</sup> Patrícia Araújo.

No decorrer do período do estágio, foram desenvolvidas várias atividades, descritas e analisadas neste relatório.

Numa primeira fase será apresentado o Capítulo I onde consta a apresentação da empresa, missão, visão, valores, objetivos de marketing e *marketing-mix*<sup>2</sup>.

De seguida, será apresentado no Capítulo II o trabalho desenvolvido pelo estagiário durante o período de estágio e por fim será apresentada a conclusão do relatório.

---

<sup>2</sup> Marketing-mix: consiste naquilo que a empresa pode fazer no sentido de influenciar a procura pelo seu produto.

## CAPÍTULO I- APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

## 1- Apresentação da Bestcenter

---

A Bestcenter é uma marca que foi constituída em 2003, e existem duas empresas a operarem com esta marca: Vertiriva, Formação e Consultoria Lda., com sede em Viseu e Domínio Vivo, Formação e Consultoria Lda., com sede no Porto.

Ambas as empresas desenvolvem a sua atividade nas áreas da formação e consultoria, adaptando as suas ofertas às necessidades do mercado organizacional.

Direcionam-se para os mercados organizacionais, setoriais e público em geral, visando a prestação de um conjunto integrado de serviços.

A Bestcenter apoia as organizações a conseguirem modelos de gestão atuais, que conduzam ao aumento da produtividade e ao reforço da capacidade competitiva e potencia competências e capacidades individuais, para finalizar a integração e o desenvolvimento das pessoas nas organizações.

A Bestcenter quer sempre fazer melhor, de forma a consolidar a imagem de excelência e a merecer a confiança dos seus clientes. Para tal, assenta toda a sua estratégia de desenvolvimento organizacional em dois pilares base: os seus clientes e colaboradores. Apenas quando se atinge a plena satisfação dos clientes e o total comprometimento e desenvolvimento dos colaboradores, é que é possível garantir solidificação da sua posição no mercado de formação e consultoria.

Foi a partir destes pilares de orientação que a empresa definiu a sua visão, missão, valores e política de qualidade, os quais constituem a base da sua cultura empresarial.

## 2-Dados Organizacionais da Bestcenter

---

**Nome:** Bestcenter

**Endereço:** Rua dos Deficientes das Forças Armadas, Lote 8, R/c Esq. (Ilustração 1)

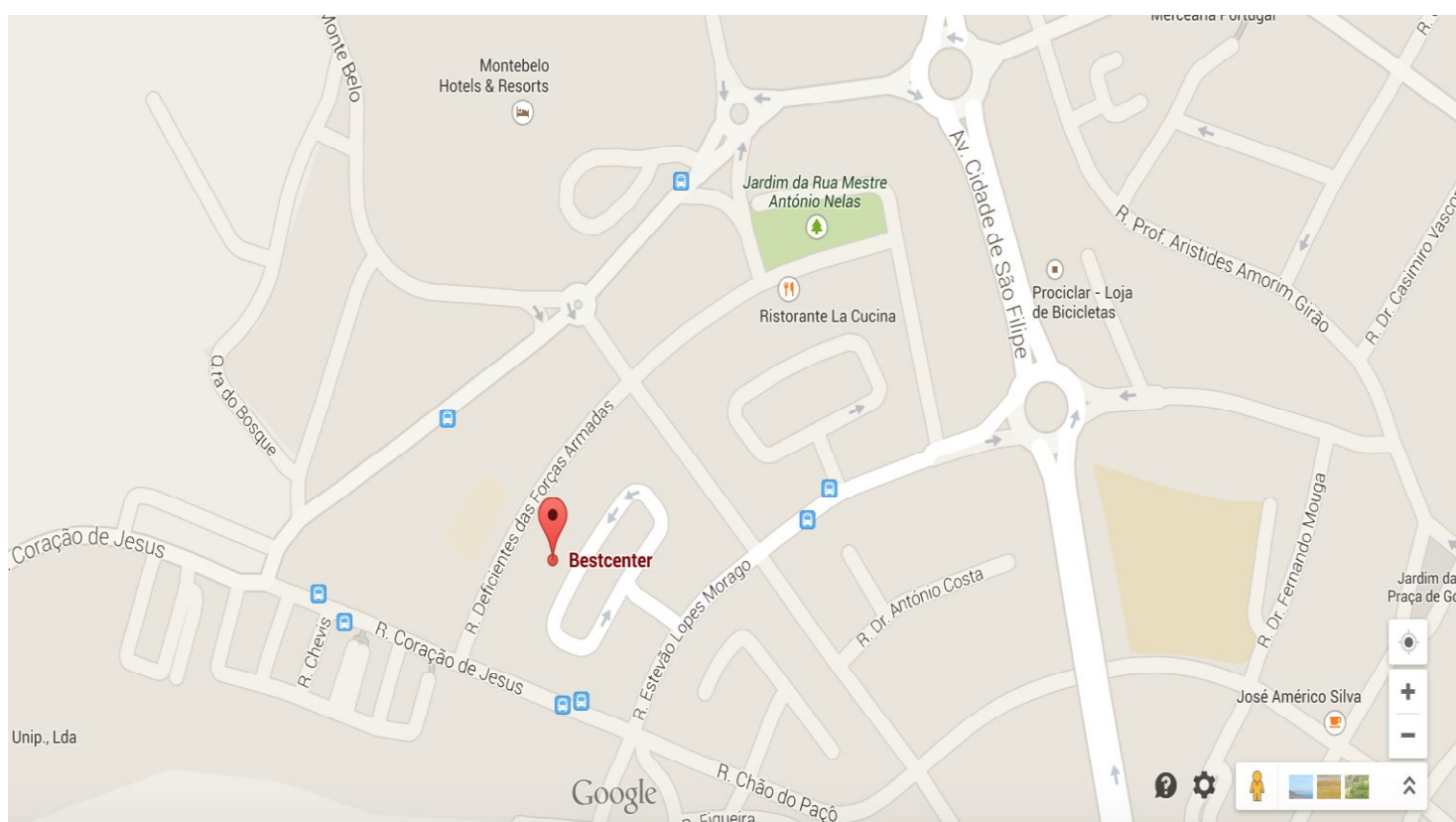
**Código Postal:** 3510-059 Viseu, Marzovelos

**Nº de Contribuinte:** 507 038 231

**Telefone:** 232 418 463

**Site:** [www.bestcenter.pt](http://www.bestcenter.pt)

**Correio Eletrónico:** [geral@bestcenter.pt](mailto:geral@bestcenter.pt)



**Ilustração 1: Localização Bestcenter**

**Fonte:** Google Maps

## 3-Visão, Missão, Valores

---

A Bestcenter quer estar sempre ao lado das empresas e das pessoas. A sua política de qualidade compreende a visão, missão e valores, determinando o comprometimento de cumprir os requisitos de melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade, de forma a satisfazer as necessidades dos seus interessados.

Para tal definiu assim, as suas linhas orientadoras da sua cultura empresarial:

### 3.1. Visão

Estar um passo à frente do futuro no desenvolvimento de soluções de formação e consultoria.

### 3.2. Missão

Prestação de serviços inovadores de formação e consultoria formativa, adaptados às necessidades e expectativas dos seus clientes no mercado global.

### 3.3. Valores

Os valores organizacionais podem ser definidos como princípios que guiam a vida da organização, tendo um papel tanto de atender seus objetivos quanto de atender às necessidades de todos aqueles a sua volta.

- Excelência nos serviços
- Ética nos negócios
- Credibilidade no mercado
- Respeito pelas pessoas



## 4. Marcas do Universo Bestcenter

---

A Bestcenter não é uma marca a trabalhar sozinha. Criou várias submarcas diferentes, de forma a corresponder às necessidades de um leque alargado de segmentos de mercado, tal como se apresenta de seguida.

**Bestcenter- Formação e Consultoria:** foi a primeira marca Bestcenter, assente no desenvolvimento de intervenções formativas financiadas.

**Bestcenter – Human Development (HD):** é uma marca cujo objetivo principal é o desenvolvimento das competências e capacidades humanas de, e para as organizações, com vista a facilitar a integração e o desenvolvimento profissional das pessoas no mercado de trabalho.

**Bestcenter- Human Safety (HS):** é uma marca *low cost*<sup>3</sup>, especializada na formação profissional em higiene, segurança, qualidade e ambiente. Forma os recursos humanos das empresas a um custo mínimo, sem abdicar da qualidade inovando nos processos, introduzindo novas metodologias e garantindo a eficácia nos resultados.

**Bestcenter- Formação Ativa:** é a marca dirigida à camada sénior da população, com intervenções formativas direcionadas para o bem-estar, saúde, segurança e novas tecnologias.

**Bestcenter-Júnior HD :** é a marca dirigida à camada mais jovem da população, com intervenções formativas direcionadas para o desenvolvimento de capacidade e competências de empreendedorismo, inovação e gestão.

**Bestgest-Software de Gestão da Formação:** é a solução informática da Bestcenter para a gestão das atividades formativas das empresas e organizações nas vertentes técnico-pedagógica, financeira e administrativa (esta marca e produto encontra-se fora do âmbito da certificação de qualidade).

Para além destas marcas já existe mais uma, criada no ano de 2013. A Bestcenter internacionalizou-se para o Brasil, no qual está presente com a marca Bestcenter-Nordeste.

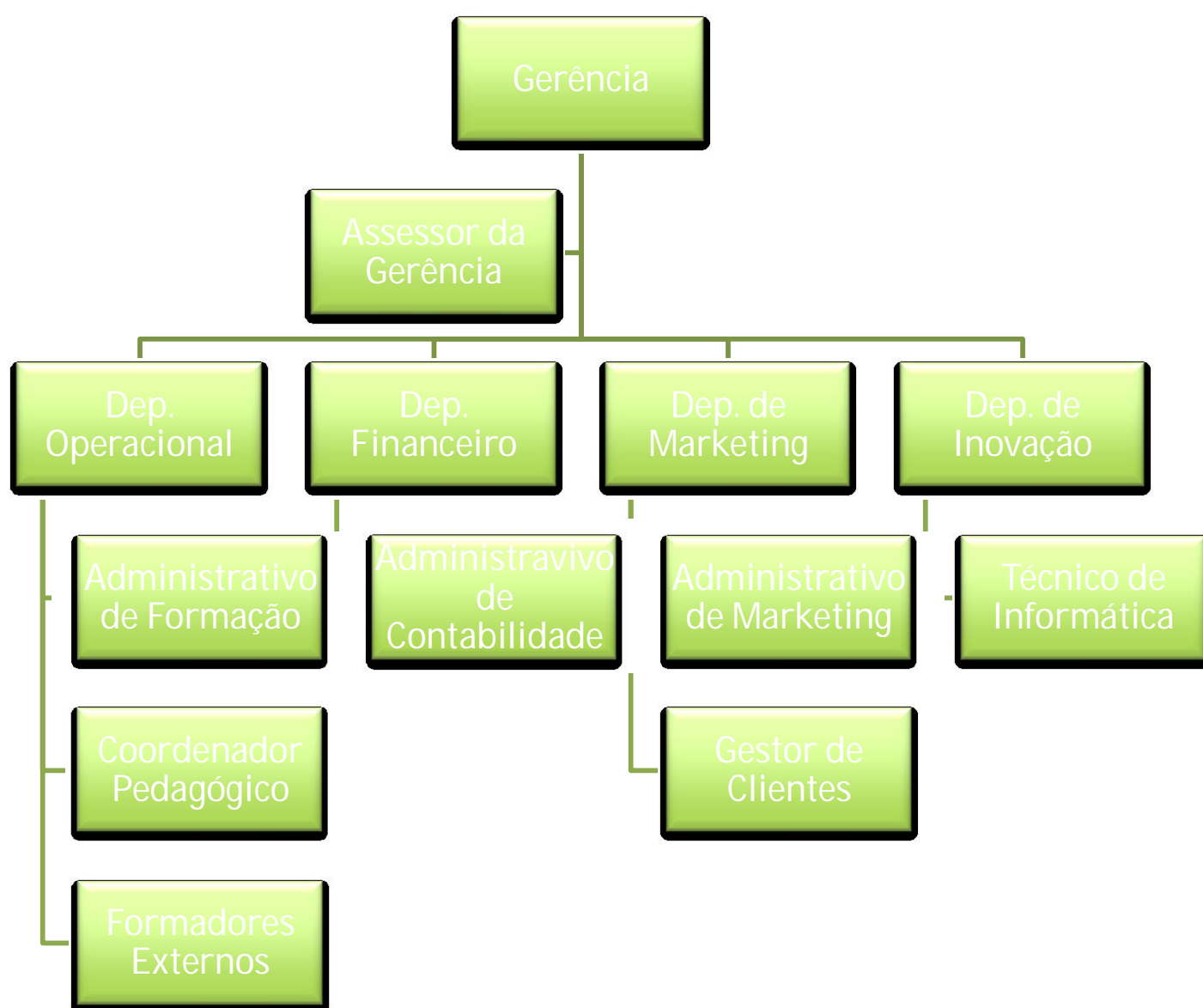
---

<sup>3</sup> Low Cost: é a designação para operação de negócio a baixo custo.

## 5. Estrutura Organizacional

---

A Bestcenter integra uma equipa de profissionais, que procura soluções de formação e consultoria à medida de cada cliente. Essa equipa está distribuída de acordo com a estrutura organizacional: (ilustração 2)



**Ilustração 2: Organograma da Empresa**

Fonte: Manual de Acolhimento da Empresa

## 6-Marketing Mix

---

### 6.1. Produto/Serviço

A Bestcenter não vende produtos, mas sim serviços, mais concretamente, faculta formação e consultoria a pessoas individuais ou coletivas, como é o caso de empresas e instituições de solidariedade social. De seguida, serão descritas mais pormenorizadamente, as ofertas de cada um destes serviços.

#### 6.1.1. Formação

A formação disponibilizada pela Bestcenter está dividida em dois grupos: a Formação Profissional Individual e a Formação para Empresas.

##### 6.1.1.1. Formação Profissional Individual

Uma das principais fontes de lucro da Bestcenter e o serviço mais requisitado é a formação profissional individual, ou seja, formação para pessoas no ativo ou desempregadas que por livre vontade queiram tirar um curso. O quadro constante (ilustração 3), apresenta os cursos disponíveis, a sua carga horária e preços.

	Curso	Horário	Preço
Desenvolvimento Pessoal	Eu e os Outros - Rentabilidade do Trabalho em Equipa	16horas	190 €
	Simuladores de Entrevistas para Recém-Licenciados	4horas	Gratuito
Formação de professores e formadores	Formação Pedagógica inicial de Formadores	90horas	280 €
	Formação Pedagógica Inicial de Formadores (Horário Laboral)	90horas	200 €
Gestão e administração	<i>Balanced Scorecard</i> - Quadro de Indicadores de Gestão com Métricas de Performance	21horas	405 €
Marketing e publicidade	Mini MBA Marketing 3.0	90horas	750 €
Proteção de pessoas e bens	Mini MBA em Direção e Gestão da Segurança	90horas	950 €
Saúde - Programas não classificados noutra área de formação	Primeiros Socorros Pediátricos	4horas	36 €
	Suporte Básico de Vida	16horas	110 €
Segurança e higiene no trabalho	Especialização em Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	100horas	650 €
	Formação Complementar para Motorista de Transporte Coletivo de Crianças	21horas	110 €
	Implementação da Norma ISO/TS 16949	21horas	225 €
	Segurança de Máquinas e Equipamentos de Trabalho	30horas	280 €
	Segurança no Trabalho: Combate à Ansiedade e Stress	8horas	90 €
	Segurança nos Trabalhos em Média e Alta Tensão	16horas	175 €
	Pós-Graduação em Sistemas Integrados de Segurança, Ambiente e Qualidade	596horas	1.450 €
	Técnico Superior de Segurança no Trabalho	540horas	900 €

Ilustração 3: Quadro Formação Individual

Fonte: Site da Empresa Bestcenter- adaptado (<http://www.bestcenter.pt/>)

### 6.1.1.2. Formação para Empresas

A Bestcenter não oferece apenas formação profissional individual, mas também a empresas, ou seja, aos colaboradores da mesma, podendo existir descontos de grupo e outras vantagens neste serviço.

A formação para empresas está subdividida em três tipos/modalidades:

- Formação à medida (Desenhe o seu curso);
- Top Ten (10 cursos de formação mais solicitados pelos clientes da Bestcenter);
- HS: *Human Safety* (Cursos exigidos pela ACT<sup>4</sup>, ASAE<sup>5</sup> e Código do Trabalho).

### 6.1.2- Consultoria

O serviço de consultoria divide-se em três tipos: Apoio à solicitação de Projetos Financiados, à Internacionalização para o Brasil e apoio à Certificação de Entidades Formadoras. São apresentadas, de seguida, as características de cada apoio dado a pessoas individuais ou empresas.

---

<sup>4</sup> ACT: Autoridade para as Condições do Trabalho

<sup>5</sup> ASAE: Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

### 6.1.2.1 Projetos Financiados

A Bestcenter intitula-se ‘parceiro ideal’, para avaliar o enquadramento das necessidades de outras empresas a projetos de investimento e/ou formação profissional financiados pelo *QREN*<sup>6</sup> ou por outros organismos e/ou programas de apoio.

A Bestcenter tem uma vasta experiência na apresentação de candidaturas a projetos financiados, com elevadas taxas de aprovação e por isso, pretende aumentar a performance do negócio daqueles que a ela se dirigem.

#### Tipologias de projetos financiados:

Sistemas de incentivos.

Sistemas de incentivo à Inovação.

Sistemas de incentivos à Qualificação.

Formação para a Inovação e Gestão.

### 6.1.2.2. Internacionalização Brasil

A tendência para a crescente globalização da concorrência e dos mercados, o número cada vez mais vasto de sectores e de atividades e a explosão da Internet fazem com que a internacionalização faça parte integrante das preocupações estratégicas das empresas

Internacionalização: construção do plano de internacionalização para o Brasil.

Atendendo ao contexto socioeconómico do país, a internacionalização é uma das opções mais viáveis para o crescimento sustentado de uma empresa. Todavia, para que um projeto de internacionalização obtenha sucesso tem de ser devidamente preparado e executado e nem todas as empresas têm as condições adequadas que lhes permitam concretizar esse desejo.

O Brasil é um mercado em grande crescimento e de enorme potencial e muitas empresas portuguesas estão a operar com grande sucesso naquele país irmão. Foi este um dos grandes motivos pela qual a Bestcenter iniciou este processo de internacionalização.

---

<sup>6</sup> QREN: Quadro de Referência Estratégica Nacional

### 6.1.2.3. Certificação de Entidades Formadoras

A Certificação contribui para a melhoria da capacidade, qualidade e fiabilidade do serviço de formação prestado pelas entidades formadoras, de modo a satisfazer as necessidades do mercado e responder às expectativas dos seus clientes.(ilustração 4)

Para quem?

Empresas e instituições que pretendam desenvolver formação certificada, aceder a projetos de formação financiada por fundos públicos ou transitar da acreditação para a certificação .

O que oferecem?

A Bestcenter oferece um serviço chave na mão, com a possibilidade de integração dos documentos já existentes na organização.

As vantagens na escolha da Bestcenter podem ser assim resumida.

**Processo chave na mão:** entregam um sistema pronto a funcionar que inclui o acompanhamento até à obtenção da certificação, a submissão do processo na plataforma electrónica da *DGERT*<sup>7</sup> e a resposta a eventuais pedidos de esclarecimento/informação adicional da *DGERT*;

**Sem surpresas no preço:** o preço não tem asteriscos nem letras minúsculas. O cliente sabe que poderá contar com este valor para a preparação de todo o processo. Basta apenas acrescentar o custo da certificação a pagar à *DGERT*;

**Sem trabalho de casa:** o cliente não precisará de preparar documentos, procedimentos, fluxos,... pois entregam o sistema preparado para a sua oferta formativa;

**Possibilidade de integração dos modelos** já existentes na organização;

**Possibilidade de solicitar a isenção de IVA** nos serviços de formação profissional;

---

<sup>7</sup> DGERT: Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

### Condições especiais na aquisição de serviços complementares:

- o Software de gestão da formação;
- o Serviço Tailoring: desenvolvimento de um serviço 100% customizado, à exata medida do cliente;
- o Acompanhamento pós-certificação com garantia de realização de uma auditoria anual;
- o Adequação da oferta formativa a soluções e-Learning;
- o Certificação do *SGQ*<sup>8</sup> pela NP ISO 9001<sup>9</sup>.

### As Vantagens na escolha da Bestcenter:

1. Levantamento da adequação da organização aos requisitos da *DGERT*<sup>10</sup>, nomeadamente recursos humanos e instalações;
2. Análise em conjunto com o cliente do cumprimento dos requisitos essenciais. Não se verificando os requisitos mínimos será feita em conjunto com o cliente uma avaliação custo-benefício;
3. Levantamento da oferta formativa existente/potencial e dos instrumentos existentes na organização;
4. Construção do sistema orientado para a oferta formativa pretendida;
5. Formação profissional aos colaboradores para aplicação do sistema;
6. Submissão na plataforma.

### Certificação Entidades Formadoras

**Para quem?**  
Empresas e instituições que pretendam desenvolver formação certificada, aceder a projectos de formação financiada por fundos públicos ou transitar da acreditação para a certificação.

**O que oferecemos?**  
A Bestcenter oferece-lhe um serviço chave na mão, sem surpresas no preço, sem trabalhos de casa e com a possibilidade de integração dos documentos já existentes na organização.

**Vantagens na escolha da Bestcenter:**  
Processo chave na mão; entregamos-lhe um sistema pronto a funcionar que inclui o acompanhamento até à obtenção da certificação, a submissão do processo na plataforma electrónica da DGERT e a resposta a eventuais pedidos de esclarecimento/informação adicional da DGERT  
Sem surpresas no preço; o nosso preço não tem asteriscos nem letras minúsculas. Sabe que pode contar com este valor para a preparação de todo o processo. Basta apenas acrescentar o custo da certificação a pagar a DGERT  
Sem trabalho de casa; não precisará de preparar documentos, procedimentos, fluxos, ... pois entregamos-lhe o sistema preparado para a sua oferta formativa  
Possibilidade de integração dos modelos já existentes na organização  
Possibilidade de solicitar a isenção de IVA nos serviços de formação profissional  
Condições especiais na aquisição de serviços complementares:  
Software de gestão da formação  
Serviço Tailoring: desenvolvimento de um serviço 100% customizado, à sua exata medida  
Acompanhamento pós-certificação com garantia de realização de uma auditoria anual  
Adequação da oferta formativa a soluções eLearning  
Certificação do SGQ pela NP ISO 9001

**Fases da implementação do sistema:**  
1º Levantamento da adequação da organização aos requisitos da DGERT nomeadamente recursos humanos e instalações  
2º Análise em conjunto com o cliente do cumprimento dos requisitos essenciais. Não se verificando os requisitos mínimos será feita em conjunto com o cliente uma avaliação custo-benefício  
3º Levantamento da oferta formativa existente/potencial e dos instrumentos existentes na organização  
4º Construção do sistema orientado para a oferta formativa pretendida  
5º Formação profissional aos colaboradores para aplicação do sistema  
6º Submissão na plataforma

Conheça os nossos preços e prazos de execução!

**Informações em:**  
TMN Moche: +351 962 533 061  
OPTIMUS tag: +351 937 807 213  
VODAFONE Extravaganza: +351 917 872 044  
E-mail: [certificacao@bestcenter.pt](mailto:certificacao@bestcenter.pt)  
Skype: bestcenter.geral  
Facebook: [facebook.com/bestcenter](https://www.facebook.com/bestcenter)

**BESTCENTER**  
FORMAÇÃO CONSULTORIA  
[www.bestcenter.pt](http://www.bestcenter.pt)

**Ilustração 4: Certificação Entidades Formadoras**

**Fonte:** Manual de Acolhimento da Empresa

<sup>8</sup> SGQ: Sistema de Garantia da Qualidade

<sup>9</sup> NP ISO 9001: grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade

<sup>10</sup> DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho



## 6.2. Distribuição

### 6.2.1. Parceiros

Como qualquer entidade, também a Bestcenter tem parceiros de trabalho, existindo troca de serviços e benefícios entre ambos. Estes parceiros enquadram-se em três classes: as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), Empresas Institucionais e as empresas em geral. Na (ilustração 5), apresentam-se alguns desses parceiros.

#### Parceiros da Bestcenter

IPSS	Institucionais	Empresas
ADAV - Associação de Defesa e Apoio da Vida	AFIA - Associação de Fabricantes para a Indústria Automóvel	Câmara Brasil Portugal no Ceará - Comércio, Indústria e Turismo (CBP-CE)
ASCD São Miguel do Mato	AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu	Biju
Associação de Solidariedade Social “As Costureirinhas” de Cavernães	ANEM – Associação Nacional de Esclerose Múltipla	HUF
Centro Social de Campia	APN – Associação Portuguesa de Doentes Neuromusculares	Lanidor
Centro Social de Miro	APPACDM	Martifer
Santa Casa da Misericórdia de Buarcos	Centro Hospitalar Póvoa de Varzim - Vila do Conde	Multiponto
Santa Casa da Misericórdia de Espinho	Governo Civil do Distrito de Viseu	Nortravel
Santa Casa da Misericórdia de Santa Maria da Feira	Hospital Infante D. Pedro - Aveiro	Patinter
Santa Casa da Misericórdia do Bombarral	Instituto Politécnico de Castelo Branco	Rádio Popular
Santa Casa da Misericórdia de Alvaiázere	Loja do Cidadão - Aveiro	Sécarte
Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão	Polícia de Segurança Pública	SONAE
Santa Casa de Misericórdia de Lamego	Unidade Local de Saúde de Matosinhos	Visabeira

Ilustração 5: Quadro Parceiros da Bestcenter

## 6.3. Comunicação (Externa e Interna)

---

Uma organização com um programa de gestão implantado precisa transmitir para todos os públicos, sendo eles interno e externo, uma imagem de credibilidade, envolvimento e comprometimento, conduzindo estes públicos a ideia de que a empresa está adotando medidas para fortalecer o relacionamento e o crescimento tanto dos colaboradores quanto de seus consumidores.

### 6.3.1. Responsabilidade Social

Esta ação visa o apoio a IPSS de diversas regiões do país, através da oferta de equipamentos que possibilitam a melhoria das condições dos mais carenciados a quem estas instituições prestam apoio.

Indo ao Facebook da Bestcenter (<https://www.facebook.com/bestcenter>) e fazendo *1Like* na página, este era convertido em 10 centavos, os quais revertiam em apoios financeiros para certas IPSS'S.

### 6.3.2. Iniciativa *Be Creative*

No âmbito da INOVAÇÃO foi lançado o desafio para a ação *Be Creative*, a qual se caracteriza por ser uma atividade com o objetivo de fortalecer, de uma forma dinâmica, a equipa de colegas trabalhadores da Bestcenter (Equipa Best)

A primeira iniciativa realizada foi a seguinte:

Cada colaborador escolheu uma palavra (um desejo/objetivo para 2014, podia ser pessoal ou profissional) e imprimiu numa folha A4 com o tamanho de letra máximo possível.

Neste dia foi tirada uma foto à equipa Best (em frente à empresa) onde cada colaborador teria que levar a sua palavra.

A foto (ilustração 6) foi divulgada no Facebook e site da empresa com ‘VOTOS para 2014 DA EQUIPA POSITIVA’



**Ilustração 6: Iniciativa *Be Creative***

**Fonte:** Fornecido por outro estagiário

## 7. Avaliação do Serviço

---

A prestação de um serviço de qualidade e procurando ir sempre de encontro à excelência, é uma premissa que a Bestcenter tem por base em toda sua atividade.

Como tal, é imprescindível medir regularmente a satisfação dos seus clientes para com os seus serviços.

Assim no que respeita ao grau de satisfação global dos seus clientes, os resultados situam-se entre o nível muito bom e bom, sendo que todos os clientes indicaram que não só voltariam a comprar os serviços da Bestcenter, bem como os recomendariam.

Os resultados devem-se ao acompanhamento que é garantido aos clientes individuais e organizacionais, através da escolha adequada do perfil de competências dos fornecedores, que garantem a prestação de um serviço formativo com elevados padrões de qualidade, rigor e orientado para as necessidades reais e concretas dos clientes.

De acordo com a ambição de chegar à excelência e de querer ser sempre melhor, a Bestcenter está certificada de acordo com as seguintes normas:



Norma ISO 9001:2008  
(Diagnóstico, planeamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de intervenções formativas);



Certificação da formação pela DGERT;



Certificação LAC: Loja Amiga do Cliente;



Certificação PME pelo IAPMEI.

## **Capítulo 2 Tarefas Realizadas**

Neste capítulo descrevem-se as tarefas realizadas durante o período de estágio da Bestcenter, desde 29 de setembro até o dia 5 de dezembro.

O plano de estágio inicialmente elaborado pela Dr.<sup>a</sup> Patrícia Araújo, tinha como principal objetivo a envolvimento no projeto *E-Learning*. Este estava dividido em diferentes tarefas, tais como:

- Análise de concorrência: empresas a operar em Portugal com ofertas de *E-Learning*; identificação da empresa, cursos oferecidos, carga horária, regime (*E-Learning* ou *B-Learning*<sup>11</sup> e onde se realizam as sessões presenciais) preço, promoção, comunicação, plataforma que usam;
- Apresentação se relatório da análise de concorrência: cursos mais realizados, local de realização, regime, preços, plataformas usadas;
- Recolha da oferta formativa Bestcenter em *E-Learning*.

Cada tarefa tinha sido previamente inserida num cronograma podendo assim, verifica-se o tempo que devia dispendir para cada uma delas, ou seja, quando devia iniciar ou já ter terminado uma tarefa.

Todas estas tarefas foram inseridas no *CRM*<sup>12</sup> (anexo 1), um sistema de agendamento eletrónico, elaborado pela Bestcenter (<http://crm.bestcenter.info>), para constante registo da evolução das atividades.

Foram inseridos todos os projetos realizados e as respetivas tarefas associadas a cada um, neste site (anexo 2). À medida que ia iniciando cada tarefa (anexo 4), alterava o status de “Agendada” para “Em progresso”, atualizando diariamente a percentagem de trabalho concluído. Existia sempre o controlo por parte da Dr.<sup>a</sup> Patrícia Araújo e Vera Pereira, dado que todos os registos eram feitos com o conhecimento delas, sendo que cada alteração feita pelo estagiário, emitia uma notificação no *CRM* delas. Depois de concluído cada tarefa (anexo 5), alterava o status de “Em progresso” para “Terminado”, introduzindo o dia de conclusão da tarefa e possíveis observações decorridas ao longo da sua execução. Para além disto, existe uma barra lateral, a qual apresenta as tarefas a executar a cada dia e o estado de cada uma. Também para o agendamento de reuniões é utilizado o *CRM*, de forma a emitir uma notificação /lembrete para a realização da mesma. No (anexo 6) é possível ver a barra de notificação no *CRM*.

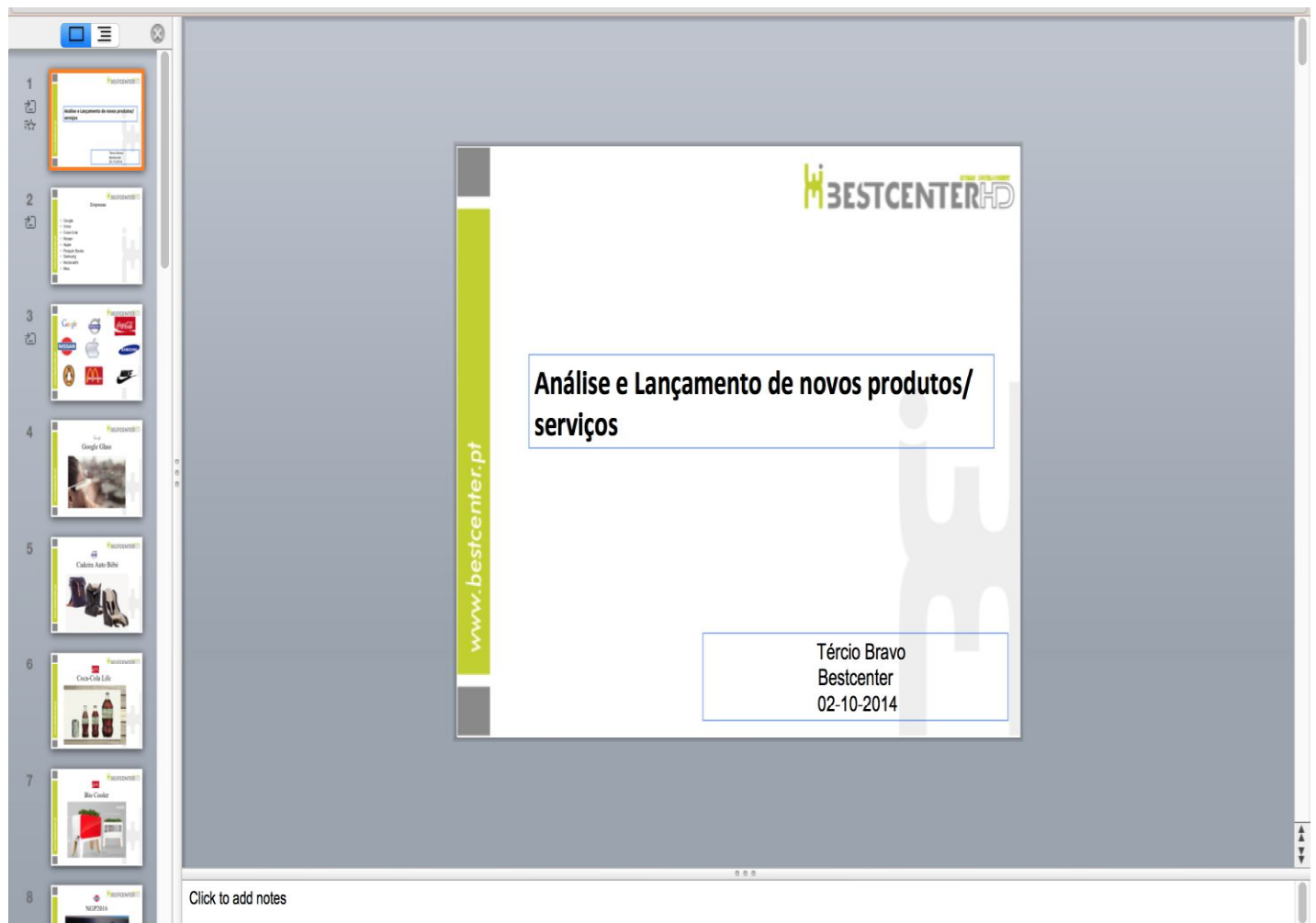
---

<sup>11</sup> B-Learning: sistema de formação onde a maior parte dos conteúdos é transmitido em curso à distância e outra parte presencial.

<sup>12</sup> CRM: customer relationship management

# 1-Trabalho Desenvolvido

A primeira atividade proposta ao estagiário foi a elaboração e apresentação de uma pesquisa sobre exemplos de campanhas de pré-lançamentos de novos produtos (ilustração 7), de modo a ganhar ideias para a divulgação do pré-lançamento sobre a plataforma *E-Learning*.



**Ilustração 7: Apresentação *Power Point***

**Fonte:** Elaborado pelo o estagiário

## 2. Listagem Empresas de Águas em Portugal

Foi pedido ao estagiário que fizesse uma listagem com os contactos das empresas de Águas em Portugal (Nome, E-mail, Telefona, Fax e Morada). (ilustração 8)

Empresa	Nome	Morada	Telefone	E-mail	Fax
SMAS	SMAS Oeiras e Amadora	Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, nº19, Urb. Moinho das Antas 2784 – 541 Oeiras	214 400 600	simasgeral@simas-oeiras-amadora.pt	
	SMAS Sintra	Av. Movimento das Forças Armadas, nº16, 2714-503 Sintra	219 119 000	geral@smas-sintra.pt	
	SMAS Almada	Praceta Ricardo Jorge, nº 2, Pragal - 2800-585 Almada	21 272 60 00	geral@smasalmada.pt	21 274 16 29
	SMAS Loures	Rua Ilha da Madeira, nº 2, 2674-504 Loures	219 848 500	eral@smas-loures.pt	219 848 585
	SMAS Vila Franca de Xira	Avenida Pedro Victor, nº5, 2600-221 Vila Franca de Xira	263 200 600	expediente@smas-vfxira.pt	263 200 628
	SMAS Leiria	Rua da Cooperativa, nº65 C, São Romão 2410-256 Leiria	244 817 300	geral@smas-leiria.pt	244 817 301
	SMAS Ponta Delgada	Rua Tavares Resende , nº165, 9504-507 Ponta Delgada	296 205 660	geral@smaspd.pt	296 282 385
	SMAS Maia	Rua Dr. Carlos Felgueiras, Apartado 1010, 4471-909 Maia	229 430 800	smas-maia@smeas-maia.pt	229 412155
	SMAS Viseu	Rua Conselheiro Afonso de Melo, 3510-024 VISEU	232 470 670	geral@smasviseu.pt	232 424 080
	SMAS Tomar	Pr. Da Republica, 4 Apartado 6 - 2300-909 Tomar	249 329 890		
	SMAS Montijo	Av. dos Pescadores , Edifício dos Serviços Técnicos – 1º andar, 2870-114 Montijo	212 327 768	smas.montijo@mun-montijo.pt	212 327 708
	SMAS Matosinhos	R. 1º de Maio, 273, Apartado 2245, 4450-956 MATOSINHOS,	22 939 3200		
	SMA Alcobaca	Rua da Liberdade, 2460-060 - Alcobaca	262 580 900	geral@smalcobaca.pt	262 580 905
	SMAS Guarda	Largo de São Vicente n.º 7, 6300-600 Guarda	271 232 740	geral@smasguarda.com	271 232 749
	SMA Abrantes	Via Industrial 1, Lote 65, 2200 - 480 ABRANTES	241 360 120	geral@smabrantas.pt	241 360 125
	SMAS Torres Vedras	Rua da Electricidade 2560-316 Torres Vedras	261 336 500	geral@smastv.pt	261336502
	SMAS Valongo	R. da Resineira - Ermesinde, 4445-581 ERMESINDE	229751107		
	Águas de Portugal	Águas do Noroeste	Lugar de Gaído, Barcelos, 4755-045 Areias de Vilar	253 919 020	geral@adnoroste.pt
Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro		Av. Osnabruck, 29 , 5000-427 Vila Real	259 309 370	geral@atmad.pt	259 309 371
Águas do Douro e Paiva		Edifício Scala, Rua de Vilar, n.º 235, 5º , Apartado 55145, 4050-626 PORTO	22 605 93 00	correio@adpp.pt	22 605 93 02
SIMDOURO		Rua Mártir S. Sebastião, 251, 1º A, 4400-499 São Pedro da Afurada, Vila Nova de Gaia	221 209 300	geral@simdouro.pt	221 209 399
SIMRIA		Rua Capitão Sousa Pizarro, 60, 3810-076 Aveiro Portugal	234 378230	geral@simria.pt	234 378 246
Águas da região de Aveiro		Apartado 3144 EC Taboiera 3801-101, Travessa Rua da Paz nº.4 3800-587, Cacia, Aveiro	234 910 200	adra@adra.pt	234 910 299
Águas do Zêzere e Còa		Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos, nº. 21 - R/c, 6300-906 Guarda	271 225 317	geral@adzc.adp.pt	271 221 955
Águas do Mondego		Av. Dr. Luís Albuquerque , 3030-410 Coimbra	239 980 900	geral@mondego.adp.pt	239 980 949
SIMLIS		Rua Anzibino da Cruz Saraiva, 318 – 1ºG, 2400-098 Leiria	244 849 100	geral@simlis.pt	244 849 101
Águas do Centro		Largo Dr. José Lopes Dias   6000-462 Castelo Branco	272 348 700	geral@aguasdoocentro.pt	272 348 701
Águas do Oeste		Convento de S. Miguel das Gaeiras, 2510-718 Óbidos	262 955 200	geral@aguasdooeste.com	262 955 201
SIMTEJO		Avenida de Ceuta 1300-254 Lisboa	213 107 900	geral@simtejo.adp.pt	213 107 901
Águas de Portugal	Águas do Norte Alentejano	Rua Casa da Saúde, 5, 7300-137 Portalegre	245 302 100	info@adna.com.pt	245 302 103
	SANEST	Rua Flor da Murta, 2770-064 Paço de Arcos	214 462 100	sanest@sanest.pt	214 462 270
	EPAL	Avenida da Liberdade, 24, 1250-144 Lisboa	213 251 000	epal@epal.pt	213 251 397
	SIMARSUL	Av. Luísa Todi, 300-3º , 2900-452 Setúbal	265 544 000	geral@simarsul.pt	265 544 001
	Águas do Centro Alentejo	Av. D. Leonor Fernandes nº5 r/c, 7005-144 Évora	266769650	geral@adca.com.pt	266769651
	Águas de Santo André	Rua dos Cravos, 7500-130 Vila Nova de Santo André	269 708 240	geral@aguasdesantoandre.com.pt	269 708 269
	Águas Públicas do Alentejo	Rua Dr. Aresta Branco nº 51, 7800-310 Beja	284 101 100	geral@agda.pt	284 101 199
	Águas do Algarve	Rua do Reposo, nº 10, 8000-302 Faro	289 899 070	geral@aguasdoalgarve.pt	289 899 079
	Águas de Cascais	Estrada da Malveira da Serra, 1237 - Aldeia de Juso, 2750-836 Cascais	21 483 83 00	geral@aguasdecascais.pt	21 483 83 79
	Águas do Sado	Av. Luísa Todi, nº 287 - 2904 - 547 Setúbal	265 549 300	geral@aguasdosado.pt	265 549 340

Ilustração 8: Ficheiro Excel

Fonte: Elaborado pelo o Estagiário



### 3-Pesquisa de Imagem

Foi proposto que fizesse varias pesquisas de imagens (ilustração 9) sobre promoções, divulgações, novos produtos, etc., que pudessem ser usadas em cartazes, e algumas publicações no Facebook da Bestcenter.



**Ilustração 9: Montagem de Imagens Alusiva a Cartazes**

Fonte: Elaboração do Estagiário

### 4- Levantamento Informação Centros de Apoio

Foi solicitado que fizesse o levantamento de informações sobre determinados centros de apoio sociais (ilustração 10), de modo a que a pudesse entrar em contacto e

	A	B	C	D
1	Concelho	Entidade	Telefone	Email
2	Maia	Centro Social e Paroquial da Maia	229 414 272	paroquiada Maia@diocese-porto.pt
3	Vila do Conde	Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde	252 249 100	geral@scmvc.pt
4	Amarante	Santa Casa da Misericórdia de Amarante	255 420 170	geral@scmamarante.pt
5	Celorico de Basto	Associação de Solidariedade Santo Andre Codessoso	255 321 029	-
6	Marco de Canavenses	Conferência de Stª Teresinha de Vila Boa de Quires (Associação Obras de S.Vicente de Paulo)	229 487 596 006 255	222 -
7	Póvoa de Varzim	Centro Social e Paroquial da Aguçadoura	252 640 360	jj.ctparogagadoura@escolas.min-edu.pt
8		Instituto Madre Matilde	252 616 839	ext.madrematilde@escolas.min-edu.pt
9	Santo Tirso	CAID- Cooperativa de Apoio à Integração do Deficiente	252 856 016	gap@cm-stirso.pt
10	Paços de Ferreira	Associação de Dadores de Sangue do Concelho de Paços de Ferreira	-	-

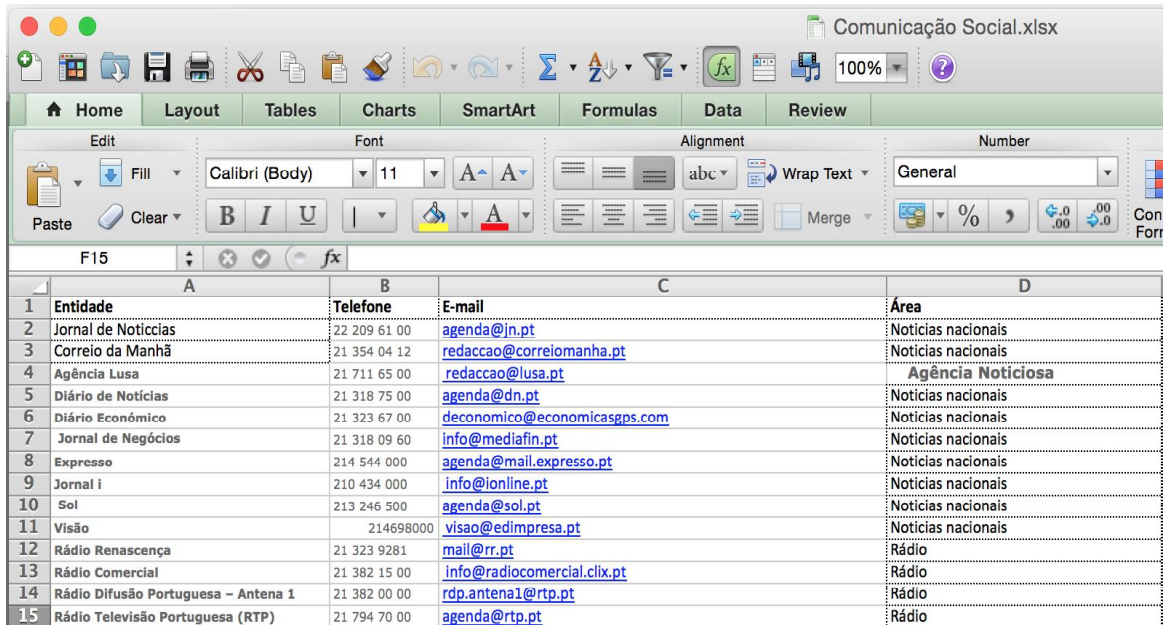
**Ilustração 10: Ficheiro Excel Centros de Apoio**

Fonte: Elaborado pelo o Estagiário

agendar futuras reuniões.

## 5-Levantamento Comunicação Social

Foi sugerido que elaborasse uma listagem com os contactos das principais empresas de comunicação social em Portugal.(ilustração 11)



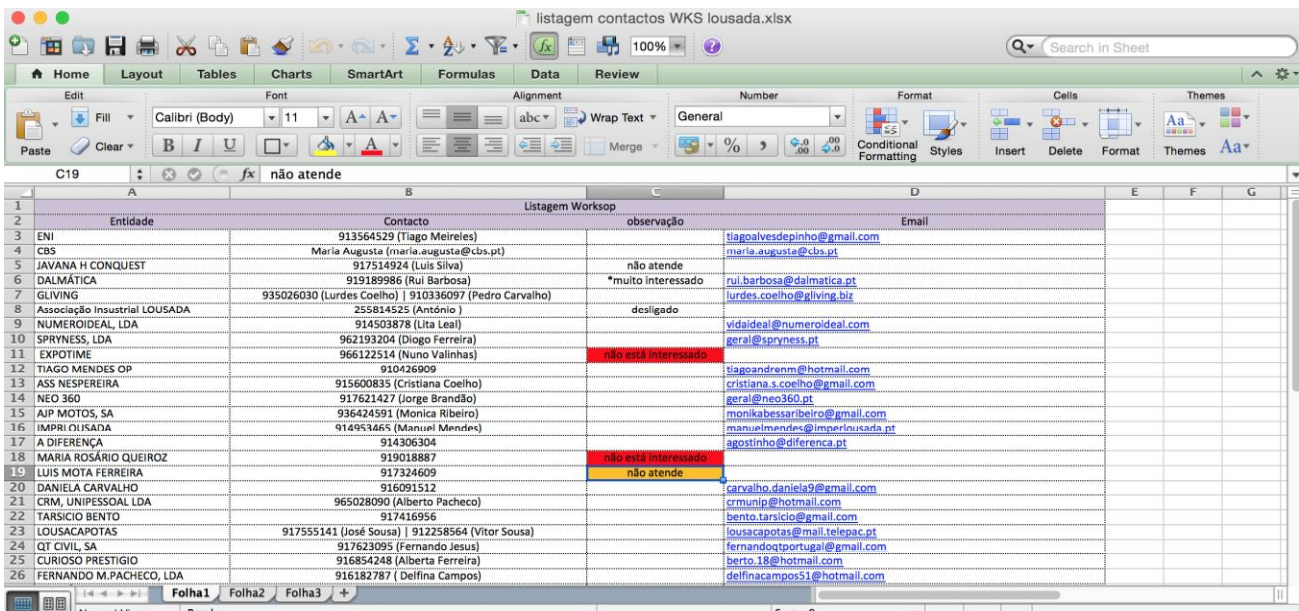
	A	B	C	D
1	<b>Entidade</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Área</b>
2	Jornal de Notícias	22 209 61 00	<a href="mailto:agenda@jn.pt">agenda@jn.pt</a>	Notícias nacionais
3	Correio da Manhã	21 354 04 12	<a href="mailto:redacao@correioamanha.pt">redacao@correioamanha.pt</a>	Notícias nacionais
4	Agência Lusa	21 711 65 00	<a href="mailto:redacao@lusa.pt">redacao@lusa.pt</a>	Agência Noticiosa
5	Diário de Notícias	21 318 75 00	<a href="mailto:agenda@dn.pt">agenda@dn.pt</a>	Notícias nacionais
6	Diário Económico	21 323 67 00	<a href="mailto:deconomico@economicaspps.com">deconomico@economicaspps.com</a>	Notícias nacionais
7	Jornal de Negócios	21 318 09 60	<a href="mailto:info@mediafin.pt">info@mediafin.pt</a>	Notícias nacionais
8	Expresso	214 544 000	<a href="mailto:agenda@mail.expresso.pt">agenda@mail.expresso.pt</a>	Notícias nacionais
9	Jornal i	210 434 000	<a href="mailto:info@ionline.pt">info@ionline.pt</a>	Notícias nacionais
10	Sol	213 246 500	<a href="mailto:agenda@sol.pt">agenda@sol.pt</a>	Notícias nacionais
11	Visão	214698000	<a href="mailto:visao@edimpresa.pt">visao@edimpresa.pt</a>	Notícias nacionais
12	Rádio Renascença	21 323 9281	<a href="mailto:mail@rr.pt">mail@rr.pt</a>	Rádio
13	Rádio Comercial	21 382 15 00	<a href="mailto:info@radiocomercial.clix.pt">info@radiocomercial.clix.pt</a>	Rádio
14	Rádio Difusão Portuguesa – Antena 1	21 382 00 00	<a href="mailto:rdp.antena1@rtp.pt">rdp.antena1@rtp.pt</a>	Rádio
15	Rádio Televisão Portuguesa (RTP)	21 794 70 00	<a href="mailto:agenda@rtp.pt">agenda@rtp.pt</a>	Rádio

Ilustração 11: Ficheiro Excel Comunicação Social

Fonte: Elaborado pelo o Estagiário

## 6- Listagem de Contactos *Workshop*<sup>13</sup> Lousada

Foi solicitado que ligasse aos participantes do *Workshop* em Lousada (ilustração 12) para pedir e confirmar o E-mail, de modo a enviar uma *Newsletter*<sup>14</sup> sobre cartazes e informações sobre formações.



	A	B	C	D	E	F	G
1							
2							
3	Entidade	Contato	observação	Email			
4	ENI	913564529 (Tiago Meireles)		<a href="mailto:tiagoalvesdepinho@gmail.com">tiagoalvesdepinho@gmail.com</a>			
5	CBS	Maria Augusta (maria.augusta@cbs.pt)		<a href="mailto:maria.augusta@cbs.pt">maria.augusta@cbs.pt</a>			
6	JAVANA H CONQUEST	917514924 (Luís Silva)	não atende				
7	DALMÁTICA	919189986 (Rui Barbosa)	*muito interessado	<a href="mailto:rui.barbosa@dalmatica.pt">rui.barbosa@dalmatica.pt</a>			
8	GLIVING	935026030 (Lurdes Coelho)   910336097 (Pedro Carvalho)		<a href="mailto:lurdes.coelho@gliving.biz">lurdes.coelho@gliving.biz</a>			
9	Associação Industrial LOUSADA	255814525 (António)	desligado				
10	NUMEROIDEAL, LDA	914503878 (Lita Leal)		<a href="mailto:vidaideal@numeroideal.com">vidaideal@numeroideal.com</a>			
11	SPRYNESS, LDA	962193204 (Diogo Ferreira)		<a href="mailto:geral@spryness.pt">geral@spryness.pt</a>			
12	EXPOTIME	966122514 (Nuno Valinhas)	não está interessado				
13	TIAGO MENDES OP	9140426909		<a href="mailto:tiagoandrem@hotmail.com">tiagoandrem@hotmail.com</a>			
14	ASS NESPHEREIRA	915600835 (Cristiana Coelho)		<a href="mailto:cristiana.s.coelho@gmail.com">cristiana.s.coelho@gmail.com</a>			
15	NEO 360	917621427 (Jorge Brandão)		<a href="mailto:geral@neo360.pt">geral@neo360.pt</a>			
16	AJP MOTOS, SA	936424591 (Monica Ribeiro)		<a href="mailto:monikabessariibeiro@gmail.com">monikabessariibeiro@gmail.com</a>			
17	IMPRI LOUSADA	914953465 (Manuel Mendes)		<a href="mailto:manuelmendes@imperlousada.pt">manuelmendes@imperlousada.pt</a>			
18	A DIFERENÇA	914306304		<a href="mailto:agostinho@diferenca.pt">agostinho@diferenca.pt</a>			
19	MARIA ROSÁRIO QUEIROZ	919018887	não está interessado				
20	LUIS MOTA FERREIRA	917324609	não atende				
21	DANIELA CARVALHO	916091512		<a href="mailto:carvalho.daniela9@gmail.com">carvalho.daniela9@gmail.com</a>			
22	CRM, UNIPessoal LDA	965028090 (Alberto Pacheco)		<a href="mailto:crmunip@hotmail.com">crmunip@hotmail.com</a>			
23	TARSICIO BENTO	917416956		<a href="mailto:bento.tarsicio@gmail.com">bento.tarsicio@gmail.com</a>			
24	LOUSACAPOTAS	917555141 (José Sousa)   912258564 (Vitor Sousa)		<a href="mailto:lousacapotas@mail.telepac.pt">lousacapotas@mail.telepac.pt</a>			
25	GT CIVIL, SA	917623095 (Fernando Jesus)		<a href="mailto:fernandogtportugal@gmail.com">fernandogtportugal@gmail.com</a>			
26	CURIOSO PRESTIGIO	916854248 (Alberta Ferreira)		<a href="mailto:berto.18@hotmail.com">berto.18@hotmail.com</a>			
27	FERNANDO M.PACHECO, LDA	916182787 (Delfina Campos)		<a href="mailto:delfinacampo51@hotmail.com">delfinacampo51@hotmail.com</a>			

Ilustração 12: Ficheiro Excel Contactos *Workshop* Lousada

Fonte: Elaborado pelo o Estagiário

## 7-Programa de Desenvolvimento Rural

Durante um mês foi proposto ao estagiário que atualizasse o ficheiro sobre o novo Programa de Desenvolvimento Rural (ilustração 13), era necessário contactar todos os participantes, saber os seus interesses e necessidades, agendar reuniões para o Engenheiro e enviar email com as devidas informações necessárias.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
	Nome	NºZ	Local Participo	M	Telefone	E-Mail	Local de Investimento	Tipos Cult	Área Terc	Pré-Info Contact	Observações depois do reunião (1)	Z'	Interesse em avançar o candidatura PRODER	Interesse em avançar o candidatura PDR	Entrega documental	Próximos Cont	Observações	Reunião confirm							
1																									
2	Maria Helena Aguiar dos Reis de Sousa		Informação	Visão	10/Mar	111 191 008	mercabon@gmail.com	Agricultura		10/Jun	está a aguardar informação relativa ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Reunião no dia 12/05	sim												
3	Maria Augusta Ferreira Rodrigues		Informação	Visão	10/Mar	168 712 132	ajpau@yahoo.com						sim	sim											
4	Sandra Rodrigues Alves		Informação	Visão	10/Mar	168 647 707	su.antonio_023@hotmail.com																		
5	Maria Helena de Sousa		Informação	Visão	10/Mar	111 191 008	mercabon@gmail.com																		
6	Carolina Mesquita		Informação	Visão	10/Mar	169 642 426	carolinamsc@gmail.com	Olivicultura e Cerejivicultura																	
7	Maria Margarida José Borges - Nuno Gomes Soares		Informação	Visão	10/Mar	91704611111021916 (morada)	gabrielm@prolog.pt / emmgomes@prologmail.com	Mercado		10/Jun	Sugerimos que compareçam a terreno de visita para fazer 2 projectos.	Na reunião com o marido, pela segunda vez, dia 16/05 pelas 19h	sim	sim	sim	sim									
8	Maria José		Informação	Visão	10/Mar	161 165 291	mariajose@pt	Produção de hortícolas em casa, hortas e jardins																	
9	Maria José Pereira Soares		Informação	Visão	10/Mar	159 454 071	joana@f3@gmail.com	Produção de hortícolas em casa																	
10	Luís Pereira		Informação	Visão	10/Mar	161 171 423	luis@prologmail.com	Caprinos																	
11	Sandra Augusta Ribeiro		Informação	Visão	10/Mar	164 787 213	sara@prologmail.com	Caprinos																	
12	Carolina Mesquita dos Santos		Informação	Visão	10/Mar	164 712 132	carolinamsc@gmail.com	Produção																	
13	Luís Miguel Tomás Ferreira		Não atendido	Visão	10/Mar	918 622 097	miguel_ced@icp.com	Ovinos		08/Jun	deveremos contactar o informante que já fornecia toda a informação necessária para podermos avançar com o projecto, como a área e a localização, decidir qual a melhor solução a implementar.	Reunião agendada para 27/05 às 18:00h para discutir avanço na informação													
14	Carla Pereira		Informação	P	P	161 300 160	carla@prologmail.com	Produção de hortícolas em casa		08/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Não tem condições para avançar, não se pode fazer para mais tarde	sim	sim											
15	Sandra Gonçalves		Informação	P	P	169 109 832	carla@prologmail.com			02/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Quer avançar. Não quer em fazer projecto "caprinos" e sim, quando possível, fazer projecto "caprinos" e sim, quando possível, fazer projecto "caprinos".	sim	sim											
16	Sandra Gonçalves		Informação	P	P	169 109 832	carla@prologmail.com			02/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Quer avançar. Não quer em fazer projecto "caprinos" e sim, quando possível, fazer projecto "caprinos".	sim	sim											
17	Maria Amélia Barros Almeida e Irene		Não atendido	Visão	10/Mar	164 288 140	mariaameliab@prologmail.com	Produção de hortícolas em casa		08/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Não tem condições para avançar, não se pode fazer para mais tarde													
18	Sandra Augusta Ribeiro		Informação	Visão	10/Mar	164 787 213	sara@prologmail.com	Produção de hortícolas em casa		02/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Quer avançar. Não quer em fazer projecto "caprinos" e sim, quando possível, fazer projecto "caprinos".	sim	sim											
19	Ricardo Manuel Tenreiro Barreira		Informação	Visão	13/Mar	161 101 326	ricardom10@prologmail.com	Caprinos		08/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Quer avançar. Não quer em fazer projecto "caprinos" e sim, quando possível, fazer projecto "caprinos".	sim	sim											
20	Sandra Gonçalves		Informação	Visão	10/Mar	169 109 832	carla@prologmail.com																		
21	Margarida Carmo - Mariana Soares		Informação	Visão	13/Mar	168 913 060	gabriellacarmo@prologmail.com	Produção de hortícolas em casa																	
22	Sandra Gonçalves		Não atendido	Visão	13/Mar	169 109 832	carla@prologmail.com			08/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Quer avançar. Não quer em fazer projecto "caprinos" e sim, quando possível, fazer projecto "caprinos".	sim	sim											
23	Sandra Gonçalves		Informação	Visão	13/Mar	169 109 832	carla@prologmail.com																		
24	Maria Helena		Informação	Visão	13/Mar	169 109 832	carla@prologmail.com			08/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Quer avançar. Não quer em fazer projecto "caprinos" e sim, quando possível, fazer projecto "caprinos".	sim	sim											
25	Margarida Soares		Informação	Visão	13/Mar	169 109 832	carla@prologmail.com			08/Jun	está a aguardar informação referente ao estado dos candidatures, para isso que já tenho dados, contactar para saber se é possível de trabalhar com projectos.	Quer avançar. Não quer em fazer projecto "caprinos" e sim, quando possível, fazer projecto "caprinos".	sim	sim											
26	Maria Helena		Informação	Visão	13/Mar	169 109 832	carla@prologmail.com																		
27	Maria Helena		Informação	Visão	13/Mar	169 109 832	carla@prologmail.com																		

Ilustração 13: Ficheiro Excel Programa de Desenvolvimento Rural

Fonte: Elaborado pelo o Estagiário

## 8-Análise Parcerias

Foi desafiado a fazer uma análise histórica e evolutiva de algumas Parcerias (ilustração 14), para uma missão empresarial de empresários brasileiros que viriam visitar a empresa. Esta análise incluía empresas de restauração, o centro histórico de Viseu, o grupo Visabeira, e alguns dos chefes de referência da cozinha portuguesa.

Entidade/Empresa	Pessoa Responsável	Sede da cidade	Enquadramento Empresa	Historico	Evolução	Mercado	Arte de negócios/ Especialidade	Contacto telefónico	Contacto Email	Observações
Amen.pt	Nuno Matos	Lisboa	(webhost da plataforma e-learning); padrinho de 2015 para todo o plano de formação de e-learning	Aparcer de 1999, a AMEN é uma multinacional, de origem Portuguesa. Em 2008 Clientes visitaram o Grupo AMEN à iniciativa do Dado S.p.A	No mercado nacional desde Abril de 2004, a AMEN regista um forte crescimento, contando actualmente com cerca de 25 mil clientes.	Mercado de dominios (Alguns nomes Web)	-Partilhado, revenda, VPS, servidores dedicados.	707 45 51 55	contact@amen.pt	Está presente em Portugal, França, Reino Unido, Bélgica, Espanha, Itália e Holanda.
Restaurante Manjar do Marquês	Evangelista Nunes Graça/ Maria de Lurdes Graça	Lerida	Missão empresarial de empresários brasileiros a Viseu para visitarem restaurantes	Restaurante aberto desde 1983, com dois espaços, um para refeições rápidas e outro para o restaurante.	Em 1960 o casal assumiu a gestão da Pousada Bombaleira.O crescimento foi uma evolução natural, pelo sucesso que tem tido. De seguida abriram uma esplanada e um bar/restaurante na zona, que se tornou pequeno para tanto sucesso.Foi assim que resolveram apostar tudo num espaço com uma dimensão à partida assustadora, que foi este projecto.	Restauração	Fritas de Povoado com Arroz de Tomate -Bacalhau do Manjar	23620961	manjarmarques@mail.telepac.pt	Este é um restaurante com três espaços amplos divididos entre restaurantes, snack bar e adega típica, esta última preparada para grandes jantares de grupo. Com estes três espaços combinados o restaurante pode receber mais de mil pessoas, mas mantendo sempre a mesma qualidade no serviço e nos pratos servidos.
Pedro dos Leitões	Carlos Alberto Castela Simões	Aveiro	Missão empresarial de empresários brasileiros a Viseu para visitarem restaurantes	No ano de 1949, Álvaro Pedro inaugura o restaurante "Pedro dos Leitões", no mesmo local onde hoje se situa. Em 1982 constitui sociedade com o seu sobrinho Carlos Alberto Castela Simões, passando o restaurante a adoptar o nome de "Sociedade Hoteleira Pedro dos Leitões Lda." Álvaro Pedro faleceu a 18 de Abril de 1987, com 84 anos de idade, deixando a continuidade da sua profissão a cargo do seu sobrinho Carlos Alberto, que em 1996, oferece sociedade aos seus filhos, os quais juntos com o pai, formam a actual gestão da firma.	O Pedro dos Leitões abriu uma nova casa em Viseu em 2008 -Foi primeiro restaurante do Mundo a comercializar Leito Assado à Bairrada -O "Pedro dos Leitões" foi galardoado com o prémio "New Millennium Award" em Madrid, pela excelência dos seus serviços como um dos melhores restaurantes do mundo -A Sociedade Hoteleira Pedro dos Leitões, Lda. foi distinguida com o Certificado Mundial de Excelência Trip Advisor.	Restauração	Leito Assado à Pedro dos Leitões -Cabidela de Leitão à Bairrada -Açorda de Leitão -Lingado Grelhado -Fleite de Pescada com Batata à Inglesa	231 209 950	restaurante@pedrodosleitoes.com	Hoje o "Pedro dos Leitões" tem capacidade para cerca de 430 pessoas, oferecendo um espaço amplo e confortável aos seus clientes bem como um serviço limpar na arte de restauração e em particular no seu ex-libris, o Leito Assado à Bairrada.
Quinta da Magreinha	Carlos Costa Elisabete Oliveira	Viseu	Missão empresarial de empresários brasileiros a Viseu para visitarem restaurantes	O edifício foi inaugurado em 1991, possui espaços amplos onde pode usufruir de um ambiente gastronómico agradável e um serviço atencioso.	A Quinta da Magreinha possui um Restaurante que dispõe de três salas para refeições e situa-se com vistas para o nascer central da Serra da Estrela.	Restauração	Bacalhau à 24 de Maio -Riças à Lavadura -Cabidela de galo caçador -Espetada de lombinho de vitela com gambas	232 479 106	quinta@magreinha.com	A Quinta dispõe ainda da vertente "EVENTOS" num espaço de excelência para a realização de todo o tipo de serviços.
Restaurante Ferra Vadia		Viseu	Missão empresarial de empresários brasileiros a Viseu para visitarem restaurantes			Restauração	Sopa de polca / Brucheta de espargos Arroz de biscoitos / Polvo à Gallega Bife em massa folhada	917346805	farvaduavadia.taverna@gmail.com	A simbiose entre a taverna tradicional e o cosmopolitismo emergente de uma cidade.
Quinta de Lemos	Cebio de Lemos	Viseu	Missão empresarial de empresários brasileiros a Viseu para visitarem restaurantes	Na Quinta de Lemos, que nasceu em 1997, produz-se vinho, azeite, mel, vegetais, existe um restaurante, três suítes luxuosas, uma piscina interior e outra exterior, um corte de cabelo e um heliponto. Alguém, que constrói com as primeiras referências de todo o mundo. Tudo pronto para receber a família, os amigos e, claro, os clientes.	Lemos tinha cerca de 30 anos quando percebeu que havia um nicho de mercado que podia ser explorado, e fundou numa cave a empresa títeli Ayes & Habidecor. A empresa foi crescendo, sempre com o objetivo de produzir qualidade e não quantidade. -O empresário decidiu comprar uma propriedade de cinco hectares em Paços de Sigüeira, no Dão. A Quinta de Lemos foi crescendo lentamente, ano após ano, e hoje são 50 hectares com 25 de vinha, três mil pés de olival, cinco colmeias e uma horta. -Também construíram um novo projecto na quinta, um edifício no cimo de uma colina e encostado à pedra granítica típica da região. O empreendimento alberga um restaurante e três suítes: quartos, em breve vão abrir uma garranfeira e a pensar nos clientes internacionais que vêm fazer negócios com a empresa títeli construíram um heliponto.	Restauração, Títeli, Vinho cultura	Vinhos, Tsalhas de barbo.	232 951 748	info@quintademos.com	
				Após se haver consolidado o regime democrático que pela Primeira República foi constituído no país, logo o comércio da cidade do Porto começou a sentir necessidade de possuir uma	Em Assembleia Geral realizada no dia 18 de Fevereiro de 1921, onde foi feita a solicitação da Confederação Patronal, foi afirmado pelo Presidente da Associação que: desde que a Confederação estivesse organizada, "para além dos outros beneficiários que a mesma proporcionaria, os comerciantes seus filiados não mais precisariam de fazer seguros contra assaltos". Mais tarde, por alvará de 2 de Dezembro de 1922, foram aprovados novos Estatutos da Associação que haviam sido discutidos e igualmente aprovados em Assembleia Geral de 19 de Abril de 1921 e 23 de Março de 1922. No ano de 1935, foi a sede da Associação transferida para o 2º andar do prédio					

Ilustração 14: Ficheiro Excel Análise Parcerias

Fonte: Elaborado pelo o Estagiário

## 8.1. E-Learning

---

A Bestcenter, sendo uma empresa de formação, disponibiliza os seus cursos num catálogo online, para mera consulta e informação por parte dos possíveis clientes, e posterior inscrição. No caso do Projeto *E-Learning*, este consiste na implementação de um novo serviço, passando a existir a oferta de alguns desses cursos da Bestcenter, em regime *E* ou *B-Learning*.

O *E-Learning* consiste num modelo de ensino não presencial, efetuado à distância, isto é, suportado tecnologicamente, via internet.

É utilizada uma plataforma virtual, maioritariamente o *Moodle*<sup>15</sup>, para distribuição de conteúdos e comunicação entre formadores. Caso este exista, e formandos. Esta comunicação pode ser o síncrona ou assíncrona, isto é, em horário agendado, pelo que o formando só pode contactar e tirar as suas dúvidas nesse horário, ou assíncrona, sendo que o formador está disponível a qualquer altura e o formando receberá resposta instantânea.

Este modelo aumenta as possibilidades de difusão do conhecimento pelo segmento da população com acesso à internet, permitindo que o conhecimento esteja disponível a qualquer hora e em qualquer lugar.

O *B-Learning*, ou *blended Learning*, é um derivado do *E-Learning*, o qual já não é meramente virtual, mas inclui uma componente presencial. Trata-se de um sistema de formação onde a maior parte dos conteúdos é transmitido à distancia (via Internet), mas inclui necessariamente situações presenciais, daí a origem da designação inglesa, *blended*: algo misto, combinado.

Pode ser estruturado com atividade síncronas ou assíncronas, da mesma forma que o *E-Learning*, ou seja, em situações onde professor e alunos trabalham juntos num horário pré-definido, ou não, com cada um a cumprir as suas tarefas em horários flexíveis.

É possível ver o site *E-Learning*. (anexo 7)

---

<sup>15</sup> Moodle: software livre, de apoio à aprendizagem.

### 8.1.1. Análise E-Concorrentes

Tendo a informação anterior como base, o estagiário iniciou a pesquisa de empresas e formação e outras, nacionais, que disponibilizam cursos em regime *E* ou/e *B-Learning*.

Foi analisado e registado a designação, carga horária e preço respetivo, possíveis promoções em vigor, formas de pagamento e plataforma utilizada.

Após esta análise aos concorrentes e registada em Excel, foi elaborado um relatório resumido da mesma, (anexo 8).

### 8.1.2. Oferta Formativa

A tarefa constitui na recolha da oferta formativa que a Bestcenter dispõe que pretende lançar em regime *E-Learning*. Analisei o catálogo de cursos da Bestcenter e recolhi as informações essenciais (carga horária, regime em que funciona, se é em horário laboral ou pós laboral e preço) dos cinco cursos, inicialmente identificados, pela Dr.<sup>a</sup> Patrícia, como sendo as primeiras apostas para este serviço. Esses cinco cursos são:

- FPIF (Formação Pedagógica Inicial de Formadores);
- Pós-Graduação SISAQ (Sistema Integrados de Segurança, Ambiente e Qualidade);
- TSHST (Técnico Superior de Higiene e Segurança no Trabalho);
- SMET (Segurança de Maquinas e Equipamento de Trabalho);
- Diretiva ATEX.

### 8.1.3. Plano Operacional (Plano de Ação)

Aqui foi utilizado um modelo em Excel disponibilizado pela Bestcenter, onde delinee as tarefas que são necessárias realizar, para atingir determinado objetivo, quais as datas de início e de conclusão de cada tarefa e quem fica responsável por executar cada uma delas, (anexo 9).

No fim o estagiário reuniu com a Dr.<sup>a</sup> Patrícia e a Vera, para discussão de todas as tarefas planeadas, de forma a verificar a viabilidade das ações a desenvolver.

Por ultimo, foi inserido todas as tarefas do plano de ação num modelo de inserção massiva do *CRM*, para facilitar a delegação de tarefas.

## 9-Inquérito de Avaliação

---

Já numa fase terminal do estágio foi pedido ao estagiário para fazer um inquérito de satisfação ao cliente, por chamada telefónica, sobre o desempenho da empresa ao decorrer do ano.

Para além destas tarefas principais, o estagiário também desenvolveu outras atividades extraplano, tais como, o corte de flyers para distribuição, realizações de contactos telefónicos para algumas Câmaras Municipais, criação de alguns clientes no *CRM* (anexo 3), ajuda na elaboração de árvore de natal.

## Conclusão

---

O estágio realizado foi positivo, colaborando para um melhor domínio de conhecimentos e uma maior sensibilização do estagiário perante circunstâncias concretas em termos empresariais, uma vez que, a convivência próxima com situações reais variadas permite que se obtenham novos conhecimentos e que se dê uma importância superior, para a integração futura no meio organizacional.

O estagiário reconheceu que na sociedade, cada vez mais, há uma preocupação em aprofundar os conhecimentos pessoais e profissionais, sendo visível o recurso às empresas que prestam serviços de formação como a Bestcenter.

Assim, o estágio significou neste domínio um desenvolvimento a vários níveis, concretamente aliando a prática à teoria, fazendo com que os conhecimentos aprendidos durante a licenciatura tivessem sido testados.

Neste período, o estagiário tentou sempre participar em todas as atividades que iam surgindo, mostrando um espírito de ajuda com os companheiros de trabalho.

Devido ao agradável ambiente existente, tudo ficou mais simplificado, na medida em que era acessível a existência constante de apoio que fosse necessário, e assim superando supostas barreiras e dificuldades.

O estagiário não só melhorou as suas competências pessoais, como notou que, a formação obtida é complementada com o convívio do mundo prático e a experiência é seguramente gratificante.



## Webgrafia

---

<http://pt.wikipedia.org/wiki/E-Learning> 29-1-2015

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Blended\\_learning](http://pt.wikipedia.org/wiki/Blended_learning) 29-1-2015

<http://www.bestcenter.pt/> 25-1-2015

<http://www.dgert.mtss.gov.pt/> 25-1-2015

<http://certifica.dgert.msess.pt/quem-somos.aspx> 25-1-2015

## Bibliografia

---

-Fernandes, A. (2008). "Manual de Comunicação Empresarial". Plátano Editora.

-Manual de acolhimento empresa Bestcenter

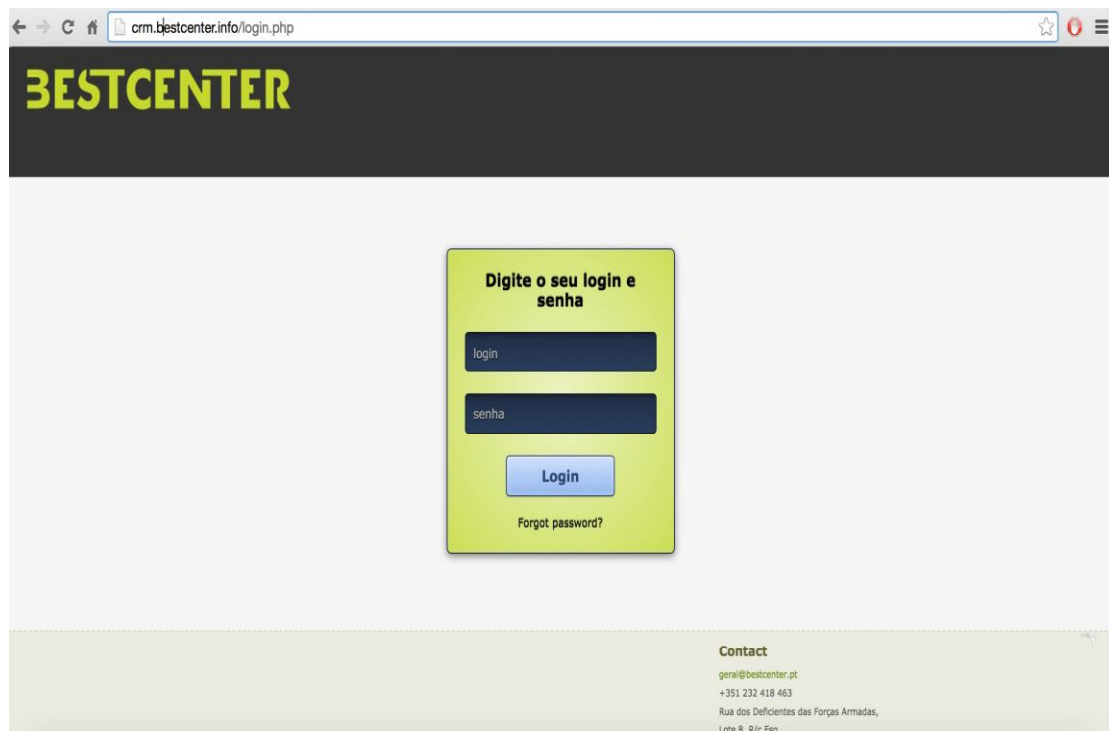
-Rasquilha, L. (2009). "Publicidade". Gestãoplus Edições.

-Williams, K. (2010). "Gestão Estratégica". Livraria Civilização Editora.

## Anexos

Anexo 1  
Login no site *CRM*

---



Anexo 2  
Layout do Site CRM: Página das tarefas a realizar

---

CRM site... x CRM site... x CRM site... x Definições x

crm.bestcenter.info/index.php?m=58

Aplicações Toshiba CRM site... e-learning Início Comunicadores Pag... Base de Dados de E... Mundo do Marketin... Noticias ao Minuto ... GALILEU: Exercite su... Portugalio - Directór...

### Contas

Adicionar ▾

Filtrar Dados

Adicionar Conta Rápido | Adicionar Conta

ID	Tipo	Nome	Sector	Distrito	Status	Atribuido
2721	Potencial Clie...	Diferencial - Electrotecnica Geral, Lda	Fabricação de material ...	Aveiro	Activa	Tércio Bravo F...
2735	Potencial Clie...	Montepin Garal	Ranro Central	Lisboa	Activa	Tércio Bravo F...
2676	Potencial Clie...	A.C.S. e de Melhoramentos da Vermiosa	IPSS	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2679	Potencial Clie...	A.H.B.V. Figueirenses	Bombeiros	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2699	Potencial Clie...	ACIB - Associação Comercial e Industrial da Bairrada	Actividades de organizaç...	Aveiro	Activa	Tércio Bravo F...
2753	Potencial Clie...	AGNER SERVICE - MANUTENÇÃO INDUSTRIAL, LDA	Instalação de canalizaç...	Aveiro	Activa	Tércio Bravo F...
2739	Potencial Clie...	ALERT LIFE SCIENCES COMPUTING, S.A.	Edição de outros progra...	Porto	Activa	Tércio Bravo F...
2680	Potencial Clie...	Associação Cultural e Desportiva de Vilar Torpim	Associação	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2682	Potencial Clie...	Associação Desportiva, Cultural e Social da Aldeia de São Sebastião	Actividades de apoio soci...	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2686	Potencial Clie...	Associação dos Amigos de Peva	IPSS	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2689	Potencial Clie...	Associação Recreativa, cultural E Associativa Vale Da Mulense	Associação	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2742	Potencial Clie...	AST - SOLUÇÕES E SERVIÇOS DE AMBIENTE, UNIPessoal, LDA	Organização de feiras, ...	Porto	Activa	Tércio Bravo F...
2733	Potencial Clie...	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	Outra intermediação mon...	Lisboa	Activa	Tércio Bravo F...
2752	Potencial Clie...	Biospheretourism			Activa	Tércio Bravo F...
2684	Potencial Clie...	Bombeiros Voluntários de Almeida	Bombeiros	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
55						

Eliminar 1 2 3 Proxima Ultima 15

17:01 05-12-2014

Anexo 3  
Layout do site CRM: Página criação de Contas

---

CRM site... x CRM site... x CRM site... x Definições x

crm.bestcenter.info/index.php?m=58

Aplicações Toshiba CRM site... e-learning Início Comunicadores Pag... Base de Dados de E... Mundo do Marketin... Notícias ao Minuto ... GALILEU: Exercite su... Portugalio - Directór...

### Contas

Adicionar ▾

Filtrar Dados

Adicionar Conta Rápido | Adicionar Conta

ID	Tipo	Nome	Sector	Distrito	Status	Atribuído
2721	Potencial Clien...	Diferencial - Electrotecnica Geral, Lda	Fabricação de material ...	Aveiro	Activa	Tércio Bravo F...
2735	Potencial Clien...	Montepio Geral	Banco Central	Lisboa	Activa	Tércio Bravo F...
2676	Potencial Clien...	A.C.S. e de Melhoramentos da Vermiosa	IPSS	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2679	Potencial Clien...	A.H.B.V. Figueirenses	Bombeiros	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2699	Potencial Clien...	ACIB - Associação Comercial e Industrial da Bairrada	Actividades de organizaç...	Aveiro	Activa	Tércio Bravo F...
2753	Potencial Clien...	AGNER SERVICE - MANUTENÇÃO INDUSTRIAL, LDA	Instalação de canalizaç...	Aveiro	Activa	Tércio Bravo F...
2739	Potencial Clien...	ALERT LIFE SCIENCES COMPUTING, S.A.	Edição de outros progra...	Porto	Activa	Tércio Bravo F...
2680	Potencial Clien...	Associação Cultural e Desportiva de Vilar Torpim	Associação	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2682	Potencial Clien...	Associação Desportiva, Cultural e Social da Aldeia de São Sebastião	Actividades de apoio soci...	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2686	Potencial Clien...	Associação dos Amigos de Peva	IPSS	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2689	Potencial Clien...	Associação Recreativa,cultural E Associativa Vale Da Mulense	Associação	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
2742	Potencial Clien...	AST - SOLUÇÕES E SERVIÇOS DE AMBIENTE, UNIPessoal, LDA	Organização de feiras, ...	Porto	Activa	Tércio Bravo F...
2733	Potencial Clien...	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	Outra intermediação mon...	Lisboa	Activa	Tércio Bravo F...
2752	Potencial Clien...	Biospheretourism			Activa	Tércio Bravo F...
2684	Potencial Clien...	Bombeiros Voluntários de Almeida	Bombeiros	Guarda	Activa	Tércio Bravo F...
55						

Eliminar

1 2 3 Proxima Ultima

15

PT 17:01 05-12-2014



Anexo 4  
Layout do site CRM: Criação de uma nova tarefa

---

CRM site... x CRM site... x CRM site... x Definições x

crm.bestcenter.info/index.php?id=1887&m=100&mode=edit

Aplicações Toshiba CRM site... e-learning Início Comunicadores Pag... Base de Dados de E... Mundo do Marketin... Notícias ao Minuto ... GALILEU: Exercite su... Portugalio - Directór...

**Tarefas**

✓ Guardar ✗ Cancelar Adicionar Tarefa

Data Criação: 2014-12-05 09:31 | Por: Tércio Bravo Fernando -|- Última Actualização: | Por:

\*Tipo: Contactar

\*Assunto: Realizar inquéritos sobre satisfação do cl

Descrição: Contactar via telefone e realizar o inquérito

Prioridade: Baixa

\*Data início: 02-12-2014

\*Data fim: 05-12-2014

Percentagem: 35

Status: Em Progresso

CC:

- Ana Henriques
- Ana Vaz Pedro
- Catarina Varandas
- Comercial Fortaleza

Obs.:

Atribuido a: Tércio Bravo Fernando

Tipo Ligação: Select

Ligação:

Data conclusão: dd-mm-aaaa

Horas previstas: 15

Horas efectivas: 0

PT 17:05 05-12-2014

## Anexo 5

### Layout site *CRM*: Criação de uma nova conta de cliente

CRM site... x CRM site... x CRM site... x Definições x

crm.bestcenter.info/index.php?id=2721&m=58&m2=0&mode=edit

Aplicações Toshiba CRM site... e-learning Início Comunicadores Pag... Base de Dados de E... Mundo do Marketin... Noticias ao Minuto ... GALILEU: Exercite su... Portugalio - Directór...

### Contas

Adicionar

Guardar Cancelar Adicionar Conta + Agendamento + Tarefa + Proposta + Projecto

Data Criação: 2014-11-20 17:21 | Por: Tércio Bravo Fernando -|- Última Actualização: 2014-11-20 17:32 | Por: Tércio Bravo Fernando

\*Tipo Conta: Potencial Cliente + NIF: 501323538

\*Nome: Diferencial - Electrotecnica Geral, Lda CAE: 27122

Situação: Activa + Sector Actividade: Fabricação de material de distri +

Data Constituição: 01-11-1981 Descrição:

Atribuido a: Tércio Bravo Fernando

\*País: Portugal

Ficha (cont.) Registos Associados Vendas Estatísticas

CONTACTOS MORADA MORADA FACTURAÇÃO INFORMAÇÕES REDES SOCIAIS

Telefone: 234 730 360 E-mail: diferencial@diferencial.pt

Telefone Alt.: Skype:

Telemovel: Outro IM:







Fax: 734 747 701

crm.bestcenter.info/index.php?id=2721&m=58&m2=0&mode=edit#tabs-1

PT 17:05 05-12-2014

Anexo 6  
Layout do site *CRM*: barra de notificações

---

▼ Tarefas <span>4</span>	
 Reporte Reportar diariamente por e-mail	 15%
Fim: 2014-05-30 Em Progresso	
 Planeamento Entidades Certificadas_março	 10%
Fim: 2014-03-31 Em Progresso	
 Planeamento Integrar oferta formativa nas campanhas bimestrais	 0%
Fim: 2014-03-10 Agendada	

Anexo 7  
Moodle *E-Learning* Bestcenter

---

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "e-learning.bestcenter.info". The page features a green header with the text "e-learning" and "Português - Portugal (pt)", along with a user profile icon labeled "Visitante". The main logo is "E-BEST Learning @". To the right, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, and Google+. Below the header is a large banner image of hands assembling white puzzle pieces. The main content area is divided into three columns: "Quem Somos" (Who we are) with an image of business people, "Parceiros" (Partners) with a handshake image, and "Promoções" (Promotions) with an image of coins. Below these is a section titled "Cursos disponíveis" (Available courses) featuring "Moodle para Formandos" (Moodle for students) with a sub-heading "Como aceder à plataforma Moodle?" (How to access the Moodle platform?). A sidebar on the right contains a "MENU PRINCIPAL" (Main menu) with a "Notícias" (News) link, and a "NAVEGAÇÃO" (Navigation) section with "Página principal" (Home) and "Páginas do site" (Site pages) links.



Anexo 8  
Análise e Resumo E-Concorrentes

---

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
		Empresa	Preço	Carga horária Total	Carga horária Presencial	Carga horária E-learning	Prática em Contexto Trabalho	Regime (E ou B-learning)	Promoção	Observações			
1	Técnico Superior de Segurança no Trabalho (Curso	Novo Etapa	2 200,00 €	540	312	108	120	B-Learning	-				
2		Conclusão	1 150,00 €	540	210	200	130	B-Learning	x	CAMPANHA "APRENDER ONDE QUER QUE ESTEJA": ->O preço: 850€ ->Ao valor acresce 50€ de formalização de inscrição. CONDIÇÕES DA CAMPANHA "APRENDER ONDE QUER QUE ESTEJA": ->Cursos/acções a decorrer entre 2 de Janeiro de 2014 e 31 de			
3		Índice Máximo	900,00 €	540	330	-	-	B-Learning	-				
4		Comunilog	1 099,00 €	540	-	-	120	B-Learning	-				
5		Alamedasoffice	1 000,00 €	544	280	144	120	B-Learning	x	Desempregados ou Estudantes para Pronto Pagamento; 50% do valor de curso de CCP de Formador			
6		Forseguro	900,00 €	540	200	220	120	B-Learning	-				
7		SGS Academy	1 500,00 €	548	-	-	-	B-Learning	-				
8		Condetrigo	875 €+ IVA	540	-	-	-	B-Learning	x	10% estudantes ou desempregados; 10% grupos 3 ou mais pessoas			
9		Espirasoft	1 050,00 €	544	-	-	-	B-Learning	-				
10		Zonaveze	1 250,00 €	548	-	-	-	B-Learning	-				
11		Ciências e Letras	850,00 €	542	-	-	-	B-Learning	-				
12		Finiform	290,00 €	36	-	-	-	E-Learning	-				
13	Directiva ATEX: Sensibilização	Conclusão	Gratuito	3	-	-	-	E-Learning	-				
14		EQS Learning	60	4	-	-	-	E-Learning	-				
15	Formação Pedagógica Inicial de Formadores (Curso Homologado pelo IEPF, confere CCP)	Conclusão	300,00 €	90	-	-	-	B-Learning	x	Campanha "Aprender onde quer que esteja": 30€ de formalização + 150€ (para empregados). Campanha válida de 2 de Janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014.			
16		PsicoSoma	199,00 €	90	36	50	4	B-Learning	-				
17		CERTFORM	230,00 €	90	-	-	-	B-Learning	x	Desconto Dde -20%. Os valores com desconto, são atribuídos a quem se encontra em situação de desemprego, se for estudante ou antigos(as) formandos(as) inscrições gratuitas.			
18													

Preços praticados pelos concorrentes.xlsx																		
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
	Curso	Carga Horária	Possíveis Preços	Possível regime														
1	Preços praticados pelos concorrentes																	
2	Técnico Superior de Segurança no Trabalho (Curso Homologado pelo ACT confere CAP TSST)	540 a 548	850€ a 2200€	B-Learning														
3	Directiva ATEX: Sensibilização	4 a 36	60€ a 290€	E-Learning														
4	Formação Pedagógica Inicial de Formadores (Curso Homologado pelo IEPF, confere CCP)	90 a 120	90€ a 300€	B-Learning														
5	Segurança de Máquinas e Equipamento de Trabalho (Curso Homologado pelo ACT para Renovação CAP TSST)	30 a 33	155€ a 180€	E-Learning														
6	Pós-Graduação Sistemas Integrados de Segurança, Ambiente e Qualidade (Curso Homologado pelo ACT confere CAP TSST)	540 a 600	875€ a 1450€	B-Learning														
7	Ferramentas e-learning para formadores	20 a 50	65€ a 175€	E-Learning														

Anexo 9  
Plano De Ação

---

Plano de Acção\_lançamento e learnig.xlsx

Projecto							
% de conclus	Fase	Iniciar em	Concluir Até	Tarefa	Responsável	Notas	
100%		14/10/14	14/10/14	Divulgação 1ª imagem no Facebook	Vera Pereira		
100%		20/10/14	20/10/14	Divulgação 2ª imagem no Facebook	Vera Pereira		
100%		27/10/14	27/10/14	Divulgação 3ª imagem no Facebook	Vera Pereira		
100%		30/10/14	30/10/14	Divulgação 4ª imagem no Facebook	Vera Pereira		
100%		14/10/14	14/10/14	Divulgação 1ª imagem no site Bestcenter	Luis Patrão		
100%		20/10/14	20/10/14	Divulgação 2ª imagem no site Bestcenter	Luis Patrão		
100%		27/10/14	27/10/14	Divulgação 3ª imagem no site Bestcenter	Luis Patrão		
100%		30/10/14	30/10/14	Divulgação 4ª imagem no site Bestcenter	Luis Patrão		
100%		17/10/14	29-Oct-14	Envio plano de formação E-Learning para formandos inscritos	Luis Patrão		
100%		10/10/14	17-Oct-14	Criação Logotipo para E-learning	Luis Patrão		
100%		10/10/14	17-Oct-14	Preparar plano de formação E-learning 2014	Vera Pereira		
100%		10/10/14	17-Oct-14	Pesquisa imagens para plano de formação	Tércio Bravo		
0%							
0%							
0%							

Plano de Ação\_E-Learning tercio.xls

Plano de Ação E-Learning 2014/2015							
A concluir por:		Tércio Bravo					
Prazo:		30/05/14					
Última atualização		28/11/14					
E-Learning: Objetivos de cada fase							
% de conclus	Fase	Iniciar em	Concluir até...	Tarefa	Responsável	Notas	
100%	Pertença	14/Out/14	14/Out/14	Reunir com a equipa coordenadora e operacional do projecto e-learning e apresentar o plano de Ação.	Tércio Bravo		
100%	Identificação	14/Out/14	14/Out/14	Atualizar o catálogo e site da Bestcenter, com integração do novo serviço	Luis Patrão		
100%	Pertença	17/Out/14	17/Out/14	Reunir com os colaboradores internos da Bestcenter para apresentação da plataforma E-Learning	Vera Pereira		
100%	Identificação	22/Out/14	22/Out/14	Criar flyers plano de formação	Vera Pereira	Os flyers são para divulgar os benefícios deste serviço.	
0%	Controlo	24/Out/14	24/Out/14	Elaborar vouchers de desconto para um curso E-Learning (à escolha)	Vera Pereira	Para oferta aos participantes do concurso	
0%	Identificação	24/Out/14	24/Out/14	Contactar os formadores, de forma a informar sobre a existência de cursos em E-Learning e aferir se estão interessados em ser o formador do mesmo	Katarzina		
0%	Comercial	27/Out/14	27/Out/14	Inserir a informação relativamente ao curso de FPIF, no site e página do Facebook, para as primeiras inscrições	Luis Patrão	carece de confirmação de viabilidade do DO	