



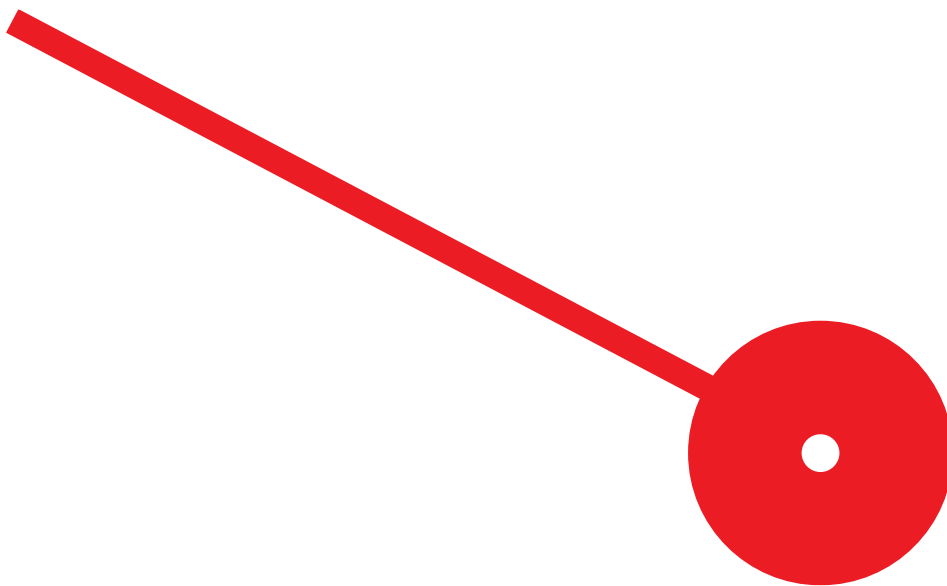
Gestão Administrativa e Coordenação Pedagógica na *Do It Better*

Centro de Formação Profissional de Vila Nova de Gaia e do Porto

Eduarda de Sousa Cântara

12/2025

Versão final (Esta versão contém as críticas e sugestões dos elementos do júri)

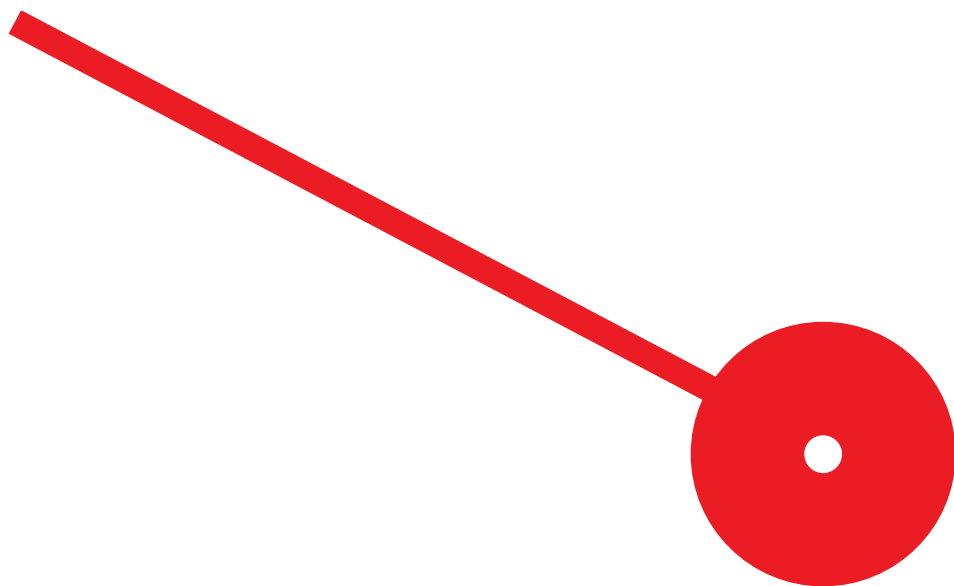




Gestão Administrativa e Coordenação Pedagógica na *Do It Better* Centro de Formação Profissional de Vila Nova de Gaia e do Porto

Eduarda de Sousa Cântara

Relatório de Estágio apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Gestão das Organizações - Gestão de Empresas, sob orientação de Marlene Sofia Alves e Silva



Resumo:

O presente relatório é fruto do estágio curricular realizado no âmbito do Mestrado em Gestão das Organizações – especialização em Gestão de Empresas do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, do Instituto Politécnico do Porto. O estágio realizou-se na organização *Do It Better*, nos Centros de Formação Profissional de Vila Nova de Gaia e do Porto, entre novembro de 2024 e janeiro de 2025.

O relatório teve como propósito desenvolver o enquadramento teórico e a descrição prática do trabalho realizado, centrado na Gestão Administrativa e na Coordenação Pedagógica de centros de formação. Estas áreas apresentam um papel importante para o funcionamento dos centros, desde as tarefas de planeamento, organização, acompanhamento e avaliação de ações formativas, a par, com a Gestão de recursos humanos, materiais e financeiros.

O trabalho realizado na instituição de estágio desde, as tarefas diárias de centro, a preparação e gestão de ações de formação e, o acompanhamento e relações interpessoais, permitiu explorar e aplicar várias ferramentas de apoio à Gestão das atividades administrativas e pedagógicas, desde os sistemas *PHC*, *CRM*, *Moodle* e *3CX*.

Este relatório retrata ainda a importância da Gestão Administrativa no suporte à qualidade pedagógica e à estabilidade organizacional, articulando a teoria com a prática, contribuindo para a consolidação de competências e para a preparação do futuro percurso profissional.

Palavras chave: Gestão Administrativa; Coordenação Pedagógica; Centro de Formação Profissional; Organização.

Abstract:

This report is the result of the curricular internship carried out within the scope of the Master's in Organizational Management – specializing in Business Management at the Porto Accounting and Business School, of the Polytechnic Institute of Porto. The internship took place at the organization Do It Better, in the Professional Training Centers of Vila Nova de Gaia and Porto, between November 2024 and January 2025.

The report aimed to develop the theoretical framework and the practical description of the work performed, focusing on Administrative Management and Pedagogical Coordination of training centers. These areas play an important role in the operation of the centers, encompassing tasks such as planning, organizing, monitoring, and evaluating training activities, alongside the management of human, material, and financial resources.

The work carried out at the internship institution, encompassing daily center tasks, the preparation and management of training actions, as well as monitoring and interpersonal relationships, allowed for the exploration and application of various tools supporting the management of administrative and educational activities, including PHC, CRM, Moodle, and 3CX systems.

This report also reflects the importance of Administrative Management in supporting educational quality and organizational stability, connecting theory with practice, contributing to the consolidation of skills and preparing for future professional development.

Key words: Administrative Management; Pedagogical Coordination; Vocational Training Center; Organization.

Dedicatória

Ao meu querido avô, cuja memória vive em cada passo que dou.

Eternamente nosso.

Agradecimentos

A conclusão deste relatório de estágio marca o culminar de uma etapa importante no meu percurso académico do mestrado e, é com profundo reconhecimento que expresso gratidão a todos os que contribuíram direta ou indiretamente para este momento.

À coordenação de estágio e, em especial, à Professora Especialista Marlene Silva, manifesto o meu agradecimento sincero pela orientação, disponibilidade e acompanhamento prestados ao longo de todo o processo.

À empresa *Do It Better*, em particular aos seus coordenadores, é igualmente dirigida uma palavra de gratidão pela oportunidade e experiência tão enriquecedora, não apenas a nível profissional, mas também pessoal. Agradeço a todos pela forma acolhedora como receberam e partilharam conhecimento, bem como à ex-colaboradora Cristina Gomes, pelo acompanhamento e apoio demonstrados.

Merecem especial destaque duas pessoas que marcaram profundamente o meu percurso: **Joana Lopes e Diana Nunes.**

À Joana, pelo constante acompanhamento, presença diária e apoio nos desafios e conquistas – uma colega de trabalho que rapidamente se tornou uma pessoa muito especial e uma referência de amizade genuína.

À Diana, pela sensibilidade, atenção e apoio incondicional neste percurso – a sua presença fez a diferença em todos os momentos.

A todas estas pessoas, o mais sincero agradecimento pela partilha de conhecimento, pela dedicação e pela disponibilidade constante ao longo do estágio.

Por fim, um agradecimento muito especial aos meus pais, irmã, avó e aos amigos, pelas palavras de incentivo, paciência e apoio ao longo de todo o percurso académico.

Um bem-haja a todos!

Lista de Abreviaturas

ATM – *Automated Teller Machine*

BAS – Curso de Formação Base

CNQ – Catálogo Nacional de Qualificações

CoP – Coordenação Pedagógica

CP – Coordenador Pedagógico

CRM – *Customer Relationship Management*

DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DGRM – Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos

HAC – Horas de Autonomia e Cooperação

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica

IPDJ – Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.

ISCAP – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

PHC – *Primary Health Care*

PISC – Projeto de Intervenção Social e Comunitária

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

SIGESP – Sistema Integrado de Gestão da Segurança Privada

SIGO – Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativo

VIG – Formação Específica de Vigilante

VNG – Vila Nova de Gaia

VSP – Vigilante de Segurança Privada

Índice Geral

Capítulo I – Introdução	1
Capítulo II – Enquadramento Teórico	4
1 Gestão das Organizações	5
1.1 Conceito, Funções e Evolução de Gestão.....	5
1.2 Teorias da Gestão Aplicáveis a Centros de Formação	9
1.3 Ligação entre Gestão Organizacional e Desempenho Institucional	10
2 Gestão Administrativa em Centros de Formação	11
2.1 Planeamento e Gestão de Recursos Humanos, Materiais e Financeiros	12
2.2 Gestão Logística e Operacional.....	14
2.3 Sistemas de Informação e Tecnologias de Apoio.....	15
3 Coordenação Pedagógica	17
3.1 Conceito e Funções da Coordenação Pedagógica	17
3.2 Planeamento e Organização Pedagógica	18
3.3 Acompanhamento e Avaliação Pedagógica	19
3.4 Desafios e Perspetivas Futuras da Coordenação Pedagógica	21
Capítulo III – Instituição de Estágio <i>Do It Better</i>	24
1 História e Caracterização da Instituição	25
2 Estratégia e Política	28
2.1 Missão, Visão, Valores e Objetivos	28
2.2 Compromisso de Qualidade.....	29
3 Âmbito de Atuação e Oferta Formativa	30
3.1 Certificação.....	31
4 Estrutura Interna	32
5 <i>DIB</i> de Vila Nova de Gaia	35
6 <i>DIB</i> do Porto	37
7 Comentário Geral sobre a Organização e Funcionamento da Instituição	38
Capítulo IV – Desenvolvimento do Estágio	40

1	Descrição e Análise das Tarefas Desenvolvidas	42
1.1	Tarefas Diárias de Centro	42
1.2	Preparação e Gestão de Ações de Formação	50
1.3	Acompanhamento e Relações Interpessoais.....	59
2	Reflexão sobre a Concretização dos Objetivos Estabelecidos	65
3	Análise Crítica quanto ao Acompanhamento do Estágio	66
4	Contributos do Estudante para a Instituição de Estágio	67
	Capítulo V – Conclusão	69
	Referências	71
	Anexos	75
	Apêndices	90

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Slogan Do It Better</i>	26
Figura 2 Entrada e Receção da <i>DIB VNG</i>	36
Figura 3 Fachada e Receção da <i>DIB Porto</i>	37
Figura 4 “Capa Verde”	43
Figura 5 Painel <i>3CX</i>	45
Figura 6 Painel <i>CRM</i> e ex. de <i>Lead</i> (cliente).....	46
Figura 7 Painel do <i>PHC</i>	46
Figura 8 Painel de Inscrito em <i>PHC</i>	48
Figura 9 <i>Excell</i> das ações <i>b_learning</i>	50
Figura 10 Passo a Passo editar Inscrição em <i>PHC</i>	51
Figura 11 Passo a passo atribuir Módulos e Equipa Pedagógica em <i>PHC</i>	53
Figura 12 Lançamento de Prestações em <i>PHC</i>	54
Figura 13 Painel <i>Moodle</i> - ação <i>VIG</i>	54
Figura 14 Exemplo de Preparação de <i>DTP</i>	56
Figura 15 <i>Excell</i> para Auditoria – ação <i>VIG</i>	58
Figura 16 Exemplo de Cronograma - ação <i>VSP</i>	60
Figura 17 Exemplo de Contratos de Formação - ação <i>VSP</i>	60
Figura 18 Acompanhamento de Formação de Técnico Auxiliar de Veterinário – formanda Jéssica	61
Figura 19 <i>Excell</i> de Monitorização das Prestações	63
Figura 20 Exemplo de Publicação de Encerramento de Turma <i>VSP</i>	65
Figura 21 Responsável de Centro de <i>CoP</i> do Porto	68

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Âmbito de Atuação da Do It Better.....	31
Gráfico 2 Organograma Interno da DIB.....	33

Índice de Anexos

Anexo 1 - <i>Flyer's</i> Promocionais.....	76
Anexo 2 – “Ficha de Inscrição”, “Declaração de Campanha” e “Guião de Entrevista”	79
Anexo 3 – “Confirmação da Inscrição” - <i>email</i>	82
Anexo 4 – <i>Feedback</i> aos Inscritos - <i>email</i>	83
Anexo 5 – Função “Cronograma”	84
Anexo 6 – “Prestações”	86
Anexo 7 – Separador “Agenda”	87
Anexo 8 – Certificado de Formação de VIG	88
Anexo 9 – <i>PowerPoint</i> “Sessão Apresentação - Cursos VIG”	89

Índice de Apêndices

Apêndice A – <i>DIB VNG - Receção e Meios</i>	91
Apêndice B – <i>DIB VNG - Salas de Formação: Cabeleireiro / Barbeiro e Cozinha</i>	93
Apêndice C – <i>DIB VNG - Copa e Wc</i>	94
Apêndice D – <i>DIB Porto - Receção e Meios</i>	95
Apêndice E – <i>DIB Porto - Salas de Formação: Teórica / Prática</i>	96
Apêndice F – <i>DIB Porto - Sala de Formação: Fisioterapia, Massagem e Estética</i>	97
Apêndice G – <i>DIB Porto - Sala de Formação: Cabeleireiro e Barbeiro</i>	98
Apêndice H – <i>DIB Porto - Armazéns</i>	99
Apêndice I – <i>DIB Porto - Copa e Wc</i>	100
Apêndice J – <i>Computador e Crachá</i>	101
Apêndice K – “ <i>Diário de Bordo</i> ”	102
Apêndice L – <i>Calendário de Estágio</i>	112
Apêndice M – “ <i>Registo Diário do Centro</i> ”	113
Apêndice N – “ <i>Registo Diário de Movimentos de Caixa</i> ”	114
Apêndice O – <i>Código Cofre e Email Formadores</i>	115
Apêndice P – <i>Feedback Diário - email</i>	116
Apêndice Q – <i>Zoho Creator</i>	117
Apêndice R – <i>Arquivo de DTP</i>	118
Apêndice S – <i>Exemplo de “Planeamento Semanal”</i>	119
Apêndice T– <i>Lembrete de Formação na Próxima Semana - email</i>	120
Apêndice U – <i>Encomendas</i>	121
Apêndice V – “ <i>Folha de Requisição de COPA</i> ”	122
Apêndice W – “ <i>Levantamento dos Equipamentos Informáticos - Centro de Gaia</i> ”	123
Apêndice X – <i>Exemplo de Dossiê Pedagógico</i>	124
Apêndice Y – <i>Auditoria DTP e PHC</i>	125
Apêndice Z – <i>DTP para Envio</i>	126
Apêndice AA – <i>Contacto com Clínicas para Exames Médicos</i>	127
Apêndice BB – <i>Tabela de Marcação de Exames</i>	128
Apêndice CC – <i>Comunicações e Lembretes - email</i>	129
Apêndice DD – <i>Convívios e Dinamização de Relações Interpessoais</i>	130
Apêndice EE – <i>Encerramento de Turma / Casos de Sucesso</i>	132
Apêndice FF – <i>Feedback da Discente no Estágio</i>	134

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

Atualmente, existe cada vez mais uma crescente procura de educação e formação. O acesso ao ensino e o interesse em novos conhecimentos torna-se quase, como que, obrigatório face às exigências e evolução dos mercados.

O presente relatório de estágio curricular surge no âmbito do 2º ano do Mestrado em Gestão das Organizações – especialização em Gestão de Empresas, do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP), do Instituto Politécnico do Porto.

O estágio curricular de 400 horas, realizou-se entre o dia 11 de novembro de 2024 e o dia 23 de janeiro de 2025, na empresa *Do It Better (DIB)*, nos Centros de Formação Profissional de Vila Nova de Gaia (VNG) e do Porto, além do apoio online à distância aos Centros de Braga e Amadora. Durante este percurso, o mesmo fez-se acompanhar da Diretora Cristina Gomes, orientadora da instituição e, da Professora Especialista Marlene Silva, orientadora da instituição de ensino.

O estágio teve diretamente ligado ao Departamento de Recursos Humanos, onde foram desempenhadas e desenvolvidas competências nas áreas de Gestão Administrativa e Coordenação Pedagógica (CoP), através do acompanhamento e observação direta, à prática dos processos operacionais, pedagógicos e administrativos diários dos centros. Permitiu um conhecimento mais realista e transparente da *DIB*, da sua dinâmica enquanto organização, proporcionando uma aprendizagem significativa para a formação académica e futuro contexto profissional.

O relatório teve como propósito apresentar o enquadramento teórico que sustenta e contextualiza toda a descrição teórica e prática do trabalho desenvolvido na *DIB*. Na sua estrutura, apresenta-se dividido cinco capítulos, organizados da seguinte forma:

O Capítulo I – Introdução ao tema do relatório.

No *Capítulo II – Enquadramento Teórico* começa por apresentar a Gestão das Organizações, o seu conceito, as funções e a sua evolução. Apresenta as teorias da Gestão aplicáveis a centros de formação e, a ligação entre Gestão Organizacional e o desempenho institucional. Num segundo momento aborda a Gestão Administrativa e toda a importância em centros de formação. Por último, aborda o tema da Coordenação Pedagógica, desde o conceito, as suas funções, a sua importância no planeamento, na organização, no acompanhamento e avaliação e, os desafios e perspetivas futuras da área.

O *Capítulo III – Instituição de Estágio Do It Better* retrata-se história e caracterização da organização *DIB* e, toda a sua descrição, desde a estratégica e política, a missão, visão, valores e objetivos, o compromisso de qualidade, o âmbito de atuação e oferta formativa, a certificação e a estrutura interna. Aborda ainda uma descrição da *DIB* de VNG e do Porto, assim como, um comentário geral sobre a organização e funcionamento da instituição.

No *Capítulo IV – Desenvolvimento do Estágio* refere-se à descrição e análise das tarefas desenvolvidas na instituição *DIB*, refletindo sobre a concretização dos objetivos estabelecidos numa primeira fase, uma análise crítica quanto ao acompanhamento do estágio e os contributos do estudante para a mesma.

O *Capítulo V – Conclusão* ao relatório de estágio.

Na sua composição, o relatório apresenta ainda os referenciais teóricos, anexos e apêndices.

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1 Gestão das Organizações

1.1 Conceito, Funções e Evolução de Gestão

Vivemos numa sociedade onde as organizações, sejam elas, públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos, desempenham um papel central, reunindo pessoas para alcançar objetivos que individualmente seriam inalcançáveis (Teixeira, 2010, p.3).

“Considera-se a **organização** como uma entidade técnico-social que procura realizar a sua razão de ser” (Tamo, 2006, p.27). É também um,

[...] conjunto de recursos organizados em torno da produção de bens e serviços, com o objectivo de maximizar a criação de valor para os detentores do capital através da maximização dos seus lucros [...] e, acessoriamente [...] da maximização da sua utilidade para os outros “*skateholders*” (Santos, 2008, p.27).

Atualmente as organizações são cada vez mais competitivas e sofisticadas e, as exigências dos mercados, destacam e impulsionam as empresas, estabelecendo modelos de **Gestão Organizacional** (Cunha, Silva, Cunha & Cunha, 2021, p.77). Segundo Teixeira (2010, p.3), a qualidade da gestão é importante para o desempenho organizacional.

A **Gestão**, assume assim um papel central, sendo definida como “[...] o processo destinado a obter resultados com a utilização de todos ou de uma parte dos recursos da organização” (Tamo, 2006, p.27), “[...] através do desempenho das actividades de planeamento, organização, direcção e controlo” (Santos, 2008, p.27).

Segundo Neto (2023, p.26), a gestão constitui quatro **funções** administrativas fundamentais: planeamento, organização, direcção e controlo, que se inter-relacionam assegurando a eficácia organizacional. No entendimento histórico da evolução organizacional, as organizações apresentam uma diferenciação funcional ao longo do seu crescimento. Diversos autores, como Henri Fayol, engenheiro francês especialista em economia industrial, identificou algumas das disparidades da gestão, que se mantêm ainda nos dias de hoje:

- Planeamento – sendo uma das funções mais importantes na gestão, esta passa por todo o processo de anteciparmos tudo o que deve ser feito e como executar essas tarefas (Teixeira, 2010, pp.3-4). Associado muitas vezes à previsão, o planeamento implica ação, ou seja, esta função envolve a organização de recursos, a atribuição de responsabilidade

e a definição de estratégias que sejam adequadas aos objetivos de cada organização (Neto, 2023, pp.26-27);

- Organização – esta função garante que para um determinado local e tempo, é escolhida a pessoa certa, com as qualificações adequadas, assegurando a execução eficiente das tarefas. “[...] o processo de organização visa estabelecer os meios e os recursos necessários para possibilitar a realização do que foi planejado, agrupando e estruturando todos os recursos (humanos, físicos, financeiros e tecnológicos) disponíveis na empresa (Neto, 2023, p.28). A organização é responsável também por dirigir, estabelecer relações formais entre as pessoas e os recursos e, fazer com que as pessoas realizem as tarefas garantindo que os objetivos são atingidos (Teixeira, 2010, p.4);
- Direção – [...] é responsável por conduzir o relacionamento interpessoal do administrador com seus subordinados e por ativar e motivar, através da influência, comunicação, orientação, motivação e liderança (Neto, 2023, p.28). A motivação reflete-se na dedicação dos trabalhadores na concessão dos objetivos organizacionais, promove a convergência entre as metas individuais e globais, da organização. A liderança passa pela capacidade de o gestor conseguir influenciar positivamente os trabalhadores. A comunicação é o papel importante do gestor, no sucesso da transmissão de informações, de forma clara e eficaz. A direção é responsável por coordenar, assegurando que todos os colaboradores cumprem as suas tarefas de forma eficaz e objetiva, cumprindo sempre todos os procedimentos e utilizando os recursos disponíveis (Tamo, 2006, p.30);
- Controlo – é responsável por controlar toda a organização e o seu desempenho, seguindo os procedimentos e padrões definidos. Esta função deve identificar desvios e possíveis falhas e, além de responsabilizar ou punir, pretende aplicar propostas de correção, evitando a sua repetição. Estas propostas de correção devem ser de carácter pedagógico através da realização de formações e acompanhamento aos trabalhadores. Os planos e procedimentos devem ser ajustados quando necessários para que os objetivos sejam atingidos (Teixeira, 2010, p.5).

Assim compreende-se que a “[...] gestão das organizações é um todo integrado; é mais do que a soma das funções. Os seus componentes não devem ser considerados isoladamente” (Tamo, 2006, p.37), mas como partes de um sistema dependente.

O **Gestor** é o profissional capacitado para utilizar e mover todos os recursos de uma determinada organização, integrando e coordenando sempre com o trabalho de outros

membros (Santos, 2008, p.34). Além da coordenação de recursos, este profissional deve revelar “[...] uma autoridade formal, numa unidade organizacional bem demarcada” (Martins, 2022, p.26), compreender e analisar todo o meio envolvente da organização, assim como as expectativas da mesma. “O gestor é aquele que mais informações adquire e que, por consequência, toma decisões e formula estratégias” (Martins, 2022, p.26).

A gestão foi se consolidando ao longo do tempo e a sua visão teórica e prática é fruto de todo um percurso histórico, que se moldou por diferentes correntes e escolas de pensamento. Assim como outras áreas, nos últimos anos verificaram-se grandes progressos e desenvolvimentos que conduziram a práticas positivas e eficazes, tanto para as organizações, como para os seus colaboradores e sociedade em geral. Segundo Teixeira (2010, p.9) a história da gestão transporta-nos a vários séculos atrás, com a primeira noção de gestão através da figura bíblica de Moisés, muitas vezes mencionado como um dos primeiros líderes a colocar em prática a organização e direção, ao hierarquizar o seu povo em diferentes níveis. Segundo Tamo (2006, p.53) esta evolução deu-se particularmente pelas várias transformações que foram ocorrendo no setor industrial, onde surgiram as primeiras abordagens de carácter científico. Foram vários os fatores que levaram a estas mudanças e evolução constante da gestão, salientando os de natureza económica, social, política, tecnológica e internacional:

- Fatores Económicos – a grande exigência e concorrência de mercados levou a que os gestores adotassem medidas mais rigorosas, através da definição de objetivos estratégicos e utilização eficiente e eficaz dos recursos, conduzindo a inovações;
- Fatores Sociais – movimentos sindicais e direitos laborais, como a greve, a promoção da igualdade de género, as licenças, entre outros, tiveram um forte impacto na evolução prática da gestão;
- Fatores Políticos – como a criação de regras e leis relativamente à carga horária laboral, assim como as condições, direitos e despedimentos do trabalhador definiram e impuseram responsabilidades importantes nas organizações;
- Fatores Tecnológicos – existiu uma mudança e uma adaptação mais rigorosa dos sistemas de produção e uma necessidade de formação contínua dos trabalhadores para acompanhar os avanços e exigências da sociedade, perante a disseminação da informática;

- Contexto Internacional – fatores importantes como a globalização, a circulação de bens e serviços provocaram mudanças significativas no cenário competitivo, que definem até aos dias de hoje a forma como as organizações são geridas.

Segundo Teixeira (2010, pp.25-32), a gestão desenvolveu-se a par de diversas escolas de pensamento, podendo ser agrupadas em três grandes correntes: estrutural, humana e integrativa.

- Corrente Estrutural – esta corrente teve a sua evolução no final do século XIX e destaca-se pela ligação direta ao desempenho, à produtividade e à procura pela eficiência económica. É de salientar os contributos que a gestão científica do autor Frederick Taylor, a teoria clássica da administração por Henri Fayol e a teoria da burocracia de Max Weber, trouxeram para a eficácia organizacional, desde a divisão das tarefas, da hierarquia e da racionalização dos métodos;
- Corrente Humana – destacou a importância das pessoas nas organizações, face às abordagens mecanicistas da época, em que as empresas apresentavam uma visão rigorosa, mecânica e determinista. Elton Mayo a par com a Escola das Relações Humana determinou que para uma produtividade eficaz, fatores como a motivação, liderança e a comunicação são importantes. Desta forma, compreende-se que a visão humana e social está diretamente associada à visão económica, reconhecendo que as pessoas e o seu bem estar afeta diretamente as organizações;
- Corrente Integrativa – procurou exatamente unir todas as abordagens anteriores e reconhecer as organizações como sistemas abertos, complexos e conectados ao meio envolvente. Nesta corrente, a gestão é racional, valoriza a adaptação, a flexibilidade e a articulação entre todas as partes da organização. Modelos como a teoria da contingência e a teoria dos sistemas vieram simplificar esta corrente, defendendo que não existe uma única forma de gerir, mas sim várias, para os diferentes e diversos contextos.

Em suma, estas três correntes mostram exatamente como a evolução histórica da gestão passou da racionalização, para uma visão humana e social e, por fim, para uma abordagem complexa e de sistemas abertos. Cada corrente trouxe contributos para enriquecer o estudo e evolução da gestão até aos dias de hoje.

1.2 Teorias da Gestão Aplicáveis a Centros de Formação

A gestão organizacional é uma área que foi e continua a progredir no decorrer tempo e a sua prática estende-se a diversos contextos, nomeadamente, a centros de formação profissional. Este tipo de organizações exigem uma adaptação constante face às necessidades de mercado, por isso, exigem uma gestão extremamente eficaz e eficiente, garantindo a qualidade nos serviços prestados. Através da aplicação das diferentes teorias da gestão é possível compreender, organizar e definir planos que favoreçam o desempenho da organização e o seu impacto no mercado (Neto, 2023, p.7).

Henri Fayol desenvolveu a **Teoria Clássica da Administração** e “[...] definiu o ato de administrar como: *prever, organizar, comandar, coordenar e controlar*” (Chiavenato, 2004, p.81) – funções que permanecem até aos dias de hoje na área da gestão (Tamo, 2006, pp.58-59). Estas funções, quando aplicadas a centros de formação, traduzem-se num planeamento estratégico, permitem a criação de atividades pedagógicas e administrativas, atribuindo responsabilidades à direção, coordenação, formadores e a toda a equipa de trabalho, além de, garantirem um maior controlo e avaliação de resultados.

Frederick Taylor e a **Administração Científica**, introduziram regras e métodos nas organizações para uma maior produtividade, através da observação, aprendizagem e divisão das tarefas (Chiavenato, 2004, p.54). Este estudo em centros de formação reflete-se num processo de inscrição, acompanhamento, certificação e documentação mais eficaz e eficiente.

A **Abordagem Burocrática**, do sociólogo Max Weber, enfatiza a importância de existir uma estrutura formal nas organizações, através de uma hierarquia, na criação de regras e regulamento, na divisão de tarefas e atribuição de responsabilidades (Tamo, 2006, pp.11-12). Esta abordagem quando aplicada nos centros de formação, através de processos previamente definidos, critérios transparentes na seleção de formadores e nos sistemas de avaliação, assim como o cumprimento de todos os requisitos legais e de qualidade, garantem uma maior credibilidade para a empresa.

Elton Mayo estudou a **Escola das Relações Humanas**, que “[...] nasceu da necessidade de corrigir a tendência à desumanização do trabalho com a aplicação de métodos científicos e precisos” (Chiavenato, 2004, p.102). Esta abordagem foca na valorização e necessidades das pessoas nas organizações. Nos centros de formação é talvez a abordagem mais importante, uma vez que coordenação, formadores, formandos e equipa precisam de um ambiente

agradável e favorável para uma maior aprendizagem, participação e acompanhamento, alcançando assim melhores resultados. Assim, elementos como a motivação, liderança e a comunicação favorecem e estimulam o envolvimento de todos (Teixeira, 2010, pp.12-13).

Teorias mais recentes como a teoria dos sistemas e a teoria contingencial oferecem contributos indispensáveis. Na **Teoria dos Sistemas** a organização é:

[...] vista como um sistema aberto composto da seguinte maneira: os sistemas existem dentro dos sistemas (subsistema e supra-sistema); os sistemas são abertos (processo infinito de intercâmbio, de troca de energias e informações); as funções de um sistema dependem de sua estrutura (cada sistema tem um objetivo ou uma finalidade com os demais sistemas) (Neto, 2023, p.16).

Os centros de formação são compreendidos como entidades abertas e em constante interação com o meio envolvente, nomeadamente o mercado de trabalho, entidades governamentais e a sociedade (Teixeira, 2010, p15). Adaptar-se às necessidades humanas e tecnológicas torna-se quase como uma exigência para o seu sucesso e sustentabilidade (Tamo, 2006, p.63).

Já a **Teoria Contingencial** acredita que “[...] não se alcança a eficácia organizacional seguindo um único e exclusivo modelo organizacional, ou seja, não existe uma forma única e melhor para organizar no sentido de se alcançar os objetivos variados das organizações dentro de um ambiente também variado” (Chiavenato, 2004, p.498). O gestor deve, portanto, “[...] considerar a variedade de organizações e de ambientes organizacionais” (Neto, 2023, p.16), adotando diferentes estratégias em função do contexto específico, como o perfil dos formandos, os recursos disponíveis ou a natureza dos cursos oferecidos.

Em suma, a aplicação das teorias da gestão a centros de formação não deve ser entendida de forma isolada, mas sim de forma integrada. Entende-se que abordagens clássicas e burocráticas garantem estrutura, ordem e qualidade, as abordagens humanas e sistémicas respondem às necessidades sociais e asseguram a inovação. A articulação de todas estas teorias, quando ajustadas ao contexto organizacional e aos desafios envolventes, resultam numa gestão eficaz e eficiente.

1.3 Ligação entre Gestão Organizacional e Desempenho Institucional

A **Gestão Organizacional** constitui-se como um dos fatores centrais do desempenho das instituições, uma vez que organiza, mobiliza e coordena os recursos disponíveis para atingir os objetivos estabelecidos. De acordo com Teixeira (2010, p.3) e como já referido anteriormente, a gestão é o processo destinado a obter resultados com a utilização de todos

ou de uma parte dos recursos da organização, assumindo-se, assim, como um fator crítico para o cumprimento da missão organizacional e para a sustentabilidade da instituição.

O **Desempenho Institucional** está diretamente ligado à qualidade da gestão, tendo uma influência direta na eficácia e eficiência, na qualidade dos serviços prestados, na satisfação dos consumidores e na inovação. Considerando a gestão como um todo integrado (Tamo, 2006, p.37), as funções de planeamento, organização, direção e controlo influenciam diretamente nos resultados da organização.

O planeamento, através da definição de metas e estratégias alinha os seus esforços e reduz possíveis desperdícios. A organização alinha os trabalhadores e os recursos às necessidades da organização, através de planos eficientes. A direção, por sua vez, abrange processos de liderança, motivação e comunicação que afetam diretamente o empenho e a produtividade dos colaboradores (Teixeira, 2010, p.4). O controlo, permite monitorizar resultados, identificar desvios e aplicar medidas corretivas que potenciem a melhoria contínua. Assim, as quatro funções da gestão garantem que os objetivos são atingidos de forma consistente (Chiavenato, 2004, p.56).

Em suma, a ligação entre gestão organizacional e desempenho institucional não depende apenas dos recursos disponíveis ou nas condições existentes da organização, mas na forma como são planeados, organizados, dirigidos e controlados, A gestão revela-se num papel indispensável nas organizações como centros de formação, para que atinjam os seus objetivos, consigam cumprir a sua missão formativa e social, garantindo sempre resultados sustentáveis e positivos na sociedade.

2 Gestão Administrativa em Centros de Formação

Complementando a abordagem anterior, a gestão administrativa pode ser entendida como o conjunto de práticas, procedimentos e formas de assegurar o funcionamento de uma organização, garantindo que os recursos humanos, materiais e financeiros são utilizados de forma eficiente (Chiavenato, 2004, p.22). No caso em concreto dos centros de formação, a gestão administrativa assume um papel central na sustentabilidade da organização, uma vez que, é a ponte, entre o trabalho pedagógico e as exigências organizacionais e financeiras.

Deste modo, a gestão administrativa ultrapassa funções burocráticas e envolve a criação de estruturas e condições que permitem às organizações alcançar a qualidade, a eficiência e a inovação.

Para compreender melhor esta gestão nos centros de formação, é importante analisar as dimensões do planeamento e da gestão de recursos, a gestão logística e operacional, assim como, os sistemas de informação e tecnologias de apoio.

2.1 Planeamento e Gestão de Recursos Humanos, Materiais e Financeiros

A gestão administrativa está diretamente ligada aos recursos humanos, materiais e financeiros:

Gestão de Recursos Humanos – em organizações de formação as pessoas constituem o ativo mais poderoso, uma vez que, coordenadores, formadores e equipa são responsáveis pelo cumprimento da missão da organização. A qualidade pedagógica está diretamente associada à competência e motivação dos formadores, sendo a gestão de pessoas uma prioridade. Segundo Armstrong (2014, p.5),

HRM is the managerial utilisation of the efforts, knowledge, capabilities and committed behaviours which people contribute to an authoritatively co-ordinated human enterprise as part of an employment exchange (or more temporary contractual arrangement) to carry out work tasks in a way which enables the enterprise to continue into the future [GRH é a utilização gerencial dos esforços, conhecimentos, capacidades e comportamentos comprometidos que as pessoas contribuem para um empreendimento humano autoritariamente coordenado como parte de uma troca de emprego (ou de um arranjo contratual mais temporário) para executar tarefas de trabalho de uma maneira que permita que o empreendimento continue no futuro

O processo de gestão inclui ainda o recrutamento e seleção de formadores qualificados. Para além da seleção, é essencial promover a formação contínua, tanto pedagógica como tecnológica, de forma a responder às exigências digitais e necessidades do mercado.

A perspetiva da Escola das Relações Humanas, reforça a importância do fator humano, nomeadamente de fatores sociais e psicológicos (Chiavenato, 2004, p.102). Assim, instrumentos de avaliação de desempenho devem articular critérios objetivos com *feedback* e satisfação dos formandos. Investir no bem estar, envolvimento de equipas e na liderança participativa traduz se em melhores resultados pedagógicos e organizacionais.

Gestão de Recursos Materiais – os recursos materiais englobam as infraestruturas, os equipamentos e os meios pedagógicos que suportam o processo de ensino e aprendizagem. A gestão administrativa implica, não só, a disponibilidade destes recursos, mas também a sua manutenção e atualização. Nos centros, isso inclui, salas de formação, equipamentos tecnológicos – computadores, projetores e plataformas digitais – e materiais pedagógicos – manuais, vídeos, kits, materiais consumíveis e equipamentos técnicos.

A boa gestão destes recursos vai além do simples aprovisionamento, abrangendo práticas de gestão logística e manutenção preventiva que asseguram condições adequadas ao ensino e à aprendizagem. A eficácia de um centro depende da adequação dos recursos físicos ao seu propósito, garantindo que os processos se desenvolvem de forma fluida, com qualidade, segurança e satisfação dos consumidores.

Os centros devem garantir salas equipadas, plataformas digitais atuais e condições físicas adequadas, tendo em conta que, a qualidade do ambiente de aprendizagem é determinante para a eficácia pedagógica. A teoria dos sistemas ajuda a compreender esta dimensão, ao tratar a organização como um conjunto de subsistemas interdependentes em constante interação com o meio envolvente, reforçando a importância de integrar a gestão de recursos materiais à gestão administrativa (Teixeira, 2010, pp.14-15).

Gestão de Recursos Financeiros – os recursos financeiros constituem a base da viabilidade dos centros, assegurando não só a continuidade das operações, mas também o investimento em qualidade e inovação. Horngren, Sundem, Burgstahler & Schatzberg (2023, pp.288-289), destacam que o planeamento financeiro, através da elaboração de orçamentos e do controlo de custos, é essencial para alinhar os objetivos estratégicos com a capacidade real de execução.

Neste contexto, a gestão financeira nos centros de formação (públicos ou privados) deve equilibrar receitas provenientes de prestações, parcerias privadas, apoios públicos e possíveis subsídios governamentais, assim como, projetos financiados com as despesas correntes, garantindo sustentabilidade e competitividade. A eficiência financeira não é apenas um objetivo económico, mas uma condição para a missão organizacional, permitindo que a instituição reinvesta em qualidade e inovação. Além disso, o controlo, enquanto função da gestão, desempenha um papel fundamental no monitoramento de desvios, medidas corretivas e na utilização eficiente e transparente dos recursos (Teixeira, 2010, p.5 e p.196).

Para tal, é indispensável recorrer a indicadores de desempenho, como rácios de liquidez, eficiência de custos ou retorno sobre investimento, que permitam avaliar a sustentabilidade financeira e apoiar a tomada de decisão estratégica.

2.2 Gestão Logística e Operacional

A gestão logística e operacional constitui um dos pilares fundamentais da administração em centros, garantindo que os recursos – humanos, materiais e informais – sejam coordenados e disponibilizados no tempo e lugar adequados. Segundo Christopher (2005, p. 4):

Logistics is the process of strategically managing the procurement, movement and storage of materials, parts and finished inventory [...] through the organization and its marketing channels in such a way that current and future profitability are maximized through the cost-effective fulfillment of orders [A **logística** é o processo de gestão estratégica da aquisição, movimentação e armazenamento de materiais, peças e inventário terminado [...] através da organização e dos seus canais de marketing de forma que a rentabilidade atual e futura sejam maximizadas através do cumprimento económico de encomendas]

Estes dois tipos de gestão – logística e operacional – assumem uma importância significativa no setor empresarial, nomeadamente, nos centros de formação. No contexto dos centros, a logística e o operacional são responsáveis por diversas tarefas, nomeadamente, a gestão de infraestruturas como salas, laboratórios de formação e salas de estudo; o planeamento e controlo dos materiais pedagógico como kits de oferta, consumíveis e todo o material necessário para as formações; a manutenção preventiva de equipamentos tecnológicos como computadores, projetores, colunas e plataformas digitais; e, a gestão de informação e apoio administrativo como as inscrições, acompanhamento, controlo de assiduidade, apoio e controlo de formações, certificação, etc.

Segundo Balou (2006) e todo o seu estudo, para uma logística eficaz é necessário um equilíbrio entre o serviço oferecido e o custo operacional. Para este equilíbrio é fundamental avaliar o tempo de resposta, o custo logístico por cada formando e a utilização de recursos (humanos, materiais e financeiros). Nos centros, a gestão logística deve ainda assegurar-se que os recursos formativos estão todos disponíveis e seguem as normas e padrões de qualidade e segurança.

A dimensão operacional, diretamente relacionada com a gestão logística, nada mais é do que a prática das atividades diárias a par com o planeamento pedagógico, a gestão administrativa e todos os processos de apoio. Rushton, Croucher & Baker (2015, pp.255-265) defendem

que para uma gestão operacional eficiente é importante aplicar práticas constantes, quase diárias, de manutenção preventiva e melhorar a utilização e uso dos espaços, de forma a evitar perdas ou desperdício de recursos (ex.: cada sala tem um limite máximo de formandos, uma escolha de sala errada pode levar a menos inscrições).

Desta forma, a gestão logística e operacional é muito mais do que apenas aspetos técnicos, quando aplicadas a centros de formação são o fator chave responsável pela qualidade pedagógica, a satisfação dos formandos e a sustentabilidade organizacional.

2.3 Sistemas de Informação e Tecnologias de Apoio

Os sistemas de informação e tecnologias de apoio surgiram face à transformação digital que veio introduzir novas oportunidades para o mercado. Estes sistemas e tecnologias assumiram um papel importante na otimização de processos administrativos, pedagógicos e de gestão estratégica, agregando processos, pessoas e tecnologias, com o objetivo de recolher e armazenar o máximo de informação possível, processando e disseminando estes dados para apoiar na tomada de decisões (Laudon & Laudon, 2020, pp.35-37).

Nos centros, os **Sistemas de Informação** são uma mais-valia no dia a dia do CP, sendo que, têm maior impacto no processo administrativo. Alguns exemplos são:

- *Customer Relationship Management (CRM)* – uma ferramenta de gestão de dados, utilizada na gestão de relacionamento com o cliente, maioritariamente na área comercial, para registo de todos os dados e interações com o cliente. Este registo contribui na organização das informações e interações de venda, possibilitando que qualquer colega acompanhe o processo e histórico do cliente¹;
- *Primary Health Care (PHC)* – um sistema de gestão empresarial desenvolvido para ajudar empresas a gerir as suas áreas, nomeadamente, gestão financeira, comercial e vendas, inventários, recursos humanos, tarefas, integração com outros sistemas, gestão de formação, acessibilidade e entre outros. É um sistema utilizado para integrar processos e facilitar a gestão de dados, permitindo uma visão total e precisa dos processos².

¹ Informação recuperada de: [CRM: O que é CRM e quais os benefícios? - Salesforce - BR](#) - acedido março 3, de 2025.

² Informação recuperada de: [AI_PHC.pdf](#) - acedido março 3, de 2025.

Num processo de inscrição ou venda, estes sistemas permitem a introdução dos dados pessoais do formando, anexar documentos, dados referentes à formação, controlo das prestações e despesas diversas, controlar a assiduidade, uma maior gestão e acompanhamento da mesma e, posteriormente, pedido e emissão de certificados. Estes sistemas permitem um maior controlo no inventário de materiais, organização do centro, mapas de férias, horários, etc., aumento a eficiência e reduzindo trabalho (Laudon & Laudon, 2020, pp.38-39).

Por sua vez, nas **Tecnologias de Apoio**, como o nome indica, refere-se a recursos tecnológicos que facilitem ou automatizem processos, facilitando o operacional das empresas. Alguns exemplos são:

- Plataforma *Moodle* – costuma ser utilizada para apoio à gestão da aprendizagem. Uma plataforma enriquecedora que amplia as possibilidades pedagógicas, permite criar ações do zero, gerar e armazenar conteúdos pedagógicos, uma comunicação direta dos formandos com os formadores da ação, acompanhar o progresso dos formandos e as suas avaliações. O *Moodle*, utilizado já em diversas organizações promove um ambiente de ensino híbrido e personalizado, mas não só, é também uma plataforma importante no acompanhamento das aulas presenciais. São também utilizadas algumas ferramentas de automação, associadas ao Moodle, para agendamento automático das assiduidades e lembretes aos formadores (Silva & Souza, 2016, pp.1-16);
- 3Cx – é outra opção de tecnologia de apoio, uma plataforma telefónica que permite às empresas realizar chamadas telefónicas pela internet, em vez de dependerem das linhas tradicionais. É uma forma de comunicação unificada que oferece uma linha de funcionalidades para melhorar o atendimento ao cliente e a gestão das comunicações internas, com várias linhas e ramais, chat ao vivo, e-mail e videochamadas³.

A par destes sistemas e tecnologias, surge uma necessidade eminente de apostar na segurança da informação e proteção de dados, com a aplicação de políticas de *cyber* segurança, sistemas de *backup* de dados e protocolos de acesso remoto seguro, seguindo as normas legais do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e na União Europeia (Laudon & Laudon, 2020, pp.325-364).

³ Informação recuperada de: [O que é um Sistema Telefónico PBX • Benefícios | 3CX](#) - acedido março 3, de 2025.

Em suma, os sistemas de informação e tecnologias de apoio quando aplicados a centros de formação trazem mais inovação e sustentabilidade organizacional, através de uma gestão mais flexível, transparente e eficiente.

3 Coordenação Pedagógica

3.1 Conceito e Funções da Coordenação Pedagógica

A **CoP** assume um papel essencial nas organizações e centros de formação, na mediação entre a gestão do centro e a prática docente. O CP “[...] tem como função principal acompanhar e monitorizar as ações de Formação, permanentemente, articulando com Formandos e Formadores processos de melhoria (avaliação da formação)” (Manual de Formação M1, 2020, p.14). O profissional de CoP não se limita apenas à supervisão, assume um papel ativo em toda a formação desde os formandos aos formadores (Viana, Dantas, Santos, Marques & Marinho, 2024, p.2).

Entre as principais **funções** da CoP, “[...] a planificação, a organização, a coordenação e o controlo, são de facto objetivos que necessitam ser concretizados no dia-a-dia” (Martins, 2022, p.26). Segundo o Manual de Formação M01 (2020) é possível identificar a criação de documentos Técnico-Pedagógicos, a organização do processo de formação, a promoção de formação continua dos formadores, a emissão dos certificados de formação e a elaboração de relatórios de avaliação:

- Criação de Documentos Técnico-Pedagógicos – estes devem apoiar à criação de novos cursos e acompanhamento das ações de formação, onde o CP deve selecionar e distribuir os recursos adequados ao processo de ensino-aprendizagem. Deve também incentivar à utilização de novas tecnologias formativas e avançar com práticas inovadoras de ensino;
- Organização de Todo o Processo de Formação – desde o “recrutamento de formadores, seleção de formandos, elaboração de cronogramas e horários, acompanhamento do curso, reunião com formadores” (Manual de Formação M01, 2020, p.15). Nesta função o CP deve garantir a coerência entre o plano formativo, as práticas pedagógicas e os resultados alcançados;
- Promoção da Formação Continua dos Formadores – representa igualmente uma dimensão central da função de CoP. O CP deve orientar continuamente os formadores, facilitando na elaboração de planos de aula, na seleção de metodologias e na avaliação

das práticas pedagógicas. Esta promoção capacita os formadores e motiva-os a colocar em prática de forma eficaz as propostas pedagógicas (Silva et al., 2024, pp.5-12);

- Emissão dos Certificados de Formação – o CP é responsável pela auditoria completa de toda a formação e documentação exigida;
- Elaboração de Relatórios Finais de Avaliação – responsável por reunir todos os dados da formação, desde avaliações de desempenho e de trabalhos, grelhas de avaliação e feedbacks dos formadores, para arquivo e auditoria de órgãos superiores caso seja necessário.

Em suma, a CoP assume uma função multifacetada que envolve a sua atuação em quase todas as áreas de uma organização, desde a elaboração e planeamento de todo um processo, até ao fim da mesma.

3.2 Planeamento e Organização Pedagógica

Das funções atribuídas à CoP, o planeamento e a organização pedagógica fazem parte da função central de um centro de formação garantindo a eficácia do processo de ensino e, por isso, merecem uma análise mais detalhada. Desde o seu contributo para alinhamento dos objetivos pedagógicos, à utilização sustentável dos recursos, ao acompanhamento de todo o progresso dos formandos e à articulação destas funções na organização.

No **Planeamento** o CP deve definir os objetivos formativos de forma clara, selecionar os conteúdos e metodologias adequadas que facilitem à estruturação do processo de formação. Segundo Libâneo et al. (2009, citados por Viana et al., 2024, p.5), o planeamento deve ser estruturado de forma a integrar os formadores, atribuindo-lhes responsabilidades, promovendo uma abordagem formativa integrada. O CP deve planear reuniões com os formadores e toda a equipa, para que todo o processo e os objetivos de formação sejam alinhados, compreendidos de forma clara e colocados em prática por todos.

O CP é ainda responsável por analisar as necessidades da organização e elaborar o plano de formação que deve incluir elementos como os objetivos, os conteúdos teóricos e práticos, os recursos necessários, calendarização, os métodos de avaliação, o programa de formação (modalidades de formação, objetivos pedagógicos, estrutura dos conteúdos, recursos e tipo de avaliação) (Manual de Formação M02, 2020, p.13), assim como, o orçamento, se necessário. Neste plano, a clareza e a organização são importantes para que os formadores

possam colocar e orientar as suas práticas de forma eficaz e alinhadas com os objetivos da organização (Viana et al., 2024, pp.5-6).

A realização e proposta de um cronograma de formação facilita o acompanhamento e permite uma avaliação e progresso do formando de forma adaptada, onde é possível identificar dificuldades durante o mesmo. Alinhado a este fator, o CP deve garantir que todos os formandos e a sua diversidade, é contemplada com práticas inclusivas que atendam às suas necessidades, garantindo “a participação de todos na perspectiva de uma educação de qualidade” (Silva et al., 2024, p. 3).

Por sua vez, na **Organização** o CP deve é responsável por colocar em prática todo o processo formativo, gerir os recursos materiais e humanos disponíveis, o desenvolvimento das atividades formativas e implementar um bom ambiente de aprendizagem para a interação e envolvimento dos formandos. Este trabalho deve ser realizado a par com toda a coordenação pedagógica e equipa de formadores, assegurando que os recursos necessários – sejam eles didáticos, informáticos, consumíveis, espaço físico – são preparados e adequados para a formação em causa (Silva, Magalhães, Sousa, & Marques, 2023. pp.4-5).

Em suma, compreendemos que o planeamento e a organização pedagógica são processos alinhados que dependem do papel eficaz do CP. Com um planeamento minucioso e uma organização metódica, é possível conceder um ambiente formativo que promova o progresso dos formandos, sempre alinhado aos objetivos formativos da organização.

3.3 Acompanhamento e Avaliação Pedagógica

O acompanhamento e a avaliação pedagógica são funções importantes da CoP, que garantem a eficácia das práticas formativas e promovem a melhoria sustentável da formação. Estas duas funções facilitam principalmente na monitorização do progresso dos formandos e na identificação de possíveis dificuldades e necessidades para assim serem ajustadas.

No **Acompanhamento** de centros de formação, o CP oferece apoio constante aos formadores e aos formandos durante todo o processo formativo, desde a inscrição à certificação. A CoP deve, aliado ao planeamento, reunir e liderar reuniões regulares com os formadores e toda a equipa, para compreender o decorrer das atividades e as necessidades emergentes (Silva, et al., 2023, pp.6-7). Esta função passa por perceber e analisar os contextos realizados em sala de aula, compreendendo o *feedback* e opinião construtiva dos formandos e formadores (Viana et al., 2024, pp.2-4).

Segundo Alves e Piedade (2009, citados por Viana et al., 2024, p.4), este acompanhamento deve ser realizado todos os dias em contexto presencial e online, para que o CP consiga identificar falhas, necessidades e facilitar todo o processo de aprendizagem do formando.

Aliado a isto, o CP deve facilitar a comunicação entre os membros da equipa pedagógica, cooperando para um ambiente colaborativo e positivo (Viana et al., 2024, p.2).

O acompanhamento pedagógico deve, acima de tudo, ser sensível e compreender as necessidades individuais de cada formado. O CP e o formador devem trabalhar em equipa e estar atentos ao desempenho dos formandos, identificar os que apresentam maior dificuldade e trabalhar intervenções nesse sentido. Esta atenção individual é fundamental para o desenvolvimento e sucesso de cada formando e distingue a organização do mercado.

Por sua vez, na **Avaliação Pedagógica**, o CP deve compreender a eficiência das práticas formativas dos formadores e calcular a aprendizagem dos formandos. Segundo Placco (2009, citados por Viana et al., 2024, p.6), deve existir um plano de avaliação integrado ao processo formativo, que permita aos formadores e formandos compreender os objetivos de aprendizagem e os critérios de avaliação. Além disso, o CP deve acompanhar o processo formativo, através de dados e feedbacks, sejam eles de formadores e/ou formandos, ajustando o planeamento e a organização pedagógica sempre que necessário.

Existem vários tipos de avaliação que podem ser enquadrados no contexto formativo, como, a avaliação diagnóstica, a formativa e a sumativa:

- Avaliação Diagnóstica – num primeiro contexto deve ser realizado um diagnóstico para conhecer o nível de saber prévio dos formandos e as suas necessidades. Esta avaliação permite e facilita que o coordenador e os formadores ajustem o planeamento de acordo com as características do grupo (Viana et al., 2024, pp.5-6);
- Avaliação Formativa – numa segunda fase existe a avaliação que decorre em todo o processo de formação e o seu objetivo foca no feedback contínuo para os formandos e para os formadores. Esta avaliação promove um processo de aprendizagem adaptável, permite identificar áreas que necessitem melhorias e ajustar as práticas pedagógicas em tempo real (Silva, et al., 2023, pp.6-8);
- Avaliação Sumativa – realizada no final de cada formação e mede a aprendizagem dos formandos mediante os objetivos definidos e propostos. Esta avaliação calcula

exatamente a eficácia da formação e permite a certificação do formando (Cavaleiro & Santos, 2021, p.12).

O CP deve acima de tudo coordenar estas avaliações e assegurar que são realizadas de forma justa e transparente para todos os formandos. É importantes que estas sejam vistas pelos formandos como parte integrante de todo o processo formativo, contribuindo para a sua formação e reflexão das aulas dos formadores, sem que seja visto como um fim (Viana et al., 2024, p.7).

O acompanhamento e a avaliação pedagógica integram-se desempenhando um papel importante na CoP. O CP consegue que as práticas formativas sejam eficazes e respondam sempre às necessidades dos formandos, estabelecendo um ambiente de formação inclusivo e de qualidade, sempre que haja o devido acompanhamento e avaliações bem planeadas.

3.4 Desafios e Perspetivas Futuras da Coordenação Pedagógica

São vários os desafios enfrentados pela CoP que exigem uma adaptação e desenvolvimento de novas competências, nomeadamente a complexidade do ambiente formativo atual dadas alterações sociais, tecnológicas e educacionais. O CP deve, portanto, ter um papel mais exigente e ativo no mercado atual, em constante metamorfose.

Entre os principais **desafios** da CoP, é possível identificar a formação contínua e o desenvolvimento profissional, a gestão da inclusão, a introdução da tecnologia, o acompanhamento e a avaliação. Um dos desafios passa pela necessidade de formação contínua do CP relativamente às novas tecnologias e metodologias de formação. Segundo Silva, et al. (2023, pp.6-7), é importante que o CoP mantenha os formadores em constante formação para dar resposta às diversas necessidades do mercado. A CoP deve garantir que todos os formadores têm acesso às mesmas oportunidades de progresso profissional, simplificando e promovendo momentos de formação.

Estas necessidades de formação face às mudanças do mercado associam-se diretamente à gestão da diversidade crescente, nomeadamente nas diferenças socioeconómicas, culturais e de aprendizagem. O CP tem um papel importante na formação sólida sobre a inclusão e a diversidade, deve ser capaz de mediar e resolver problemas, assim como implementar práticas inclusivas e “[...] manter o ambiente escolar mais agradável, melhorando não apenas as condições de trabalho dos professores, mas, também, tornando o lugar mais cómodo para todos os alunos” (Silva et al., 2002 citados por Silva, et al., 2023, p.4).

A evolução tecnológica “[...] gera uma complexidade que permeia diversos aspectos da vida cotidiana, incentivando indivíduos a buscar uma aquisição de saberes de forma cada vez mais expedita e eficaz” (Guimarães, Zanelato, Silva & Fernandes, 2024, p.5). Além de um desafio é uma oportunidade para a CoP e toda a equipa. O uso das tecnologias nos centros de formação é fundamental para acompanhar as exigências do mercado e conseguir chamar a atenção dos formandos e melhorar a sua experiência formativa. O CP deve também criar métodos e formas de promover a literacia digital entre os formadores e os formandos, quebrando constrangimentos ou inseguranças que existam, para puderem utilizar estas ferramentas no seu dia a dia (Viana et al., 2024, pp.6-7).

Os métodos de avaliação são também um grande desafio na CoP, visto que devem ser aplicados de forma relevante, justa e transparente. A avaliação, seja ela, diagnóstica, formativa ou sumativa, deve ser vista pelo formando como uma mais-valia e parte de todo o processo formativo e não apenas de um momento de certificação. O grande desafio está nos ajustes contínuos nas práticas formativas. Os gestores devem “[...] assegurar que as organizações alcancem resultados satisfatórios, enquanto operam de forma ética e assumem responsabilidades socioambientais” (Pereira, Silva & Durão, 2024, p.2).

Por sua vez, a CoP aponta algumas **perspetivas futuras**, nomeadamente no papel do CP mais ativo e preventivo nos centros de formação. No cenário atual e face às novas exigências aponta-se, a introdução de uma abordagem colaborativa entre toda a equipa formativa, através da realização de redes de apoio e partilha que permitam aos formadores e formandos trabalhar num ambiente de ensino mais coeso e eficaz (Bello & Penna, 2017, pp.71-72).

Os centros de formação estão cada vez mais pressionados para o foco em aprendizagem e resultados tangíveis dos formandos. Por isso, a CoP tem a responsabilidade de liderar e implementar práticas pedagógicas fundamentadas em dados ou resultados que orientem decisões e estratégias para a promoção da aprendizagem dos formandos (Cavaleiro & Santos, 2021, p.8).

A CoP deve estudar e atender ao desenvolvimento de competências socio emocionais dos seus formandos, desenvolvendo um ambiente agradável, de bem estar emocional e social para o sucesso da formação. O CP deve ser o principal protetor e orientador no desenvolvimento deste tipo de ambiente dentro da organização (Silva, et al., 2023, pp.6-7).

Tendo em conta todas as alterações da sociedade, é necessária uma adaptação às mudanças sociais e culturais. O CP deve estar em constante formação contínua, identificar os limites,

ter disposição para inovar as suas abordagens pedagógicas, ter uma mente aberta, ser compreensível, flexível e adaptável a novos desafios, realidades e perspectivas. É “[...] necessário e importante que o profissional da gestão escolar tenha perfil de “pedagogo/professor”, sendo uma pessoa ética, com atuação prática de sala de aula, da escola, da sociedade” (Guimarães et al., 2024, p.6).

Em suma, a CoP demanda habilidades diversificadas e um compromisso de desenvolvimento profissional contínuo, encarando desafios significativos. Focando nas perspectivas futuras é visível a necessidade gradual de colaboração, a orientação para os resultados, o desenvolvimento de novas competências e mais exigentes e a adaptação às transformações sociais. Estas perspectivas destacam a importância do papel do CP nas organizações e o sucesso do ensino.

CAPÍTULO III – INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO *DO IT BETTER*

Neste segundo capítulo designado de Instituição de Estágio, pretende-se uma apresentação detalhada e minuciosa do local onde foi realizado o estágio curricular, a *DIB*, uma empresa de formação profissional, fundada em 2007 e com várias localizações a nível nacional.

Num primeiro parâmetro, uma abordagem e um breve olhar sobre a *DIB* e as suas funções, destacando a sua história e evolução ao longo do tempo. Uma abordagem importante para conhecer o ponto de partida, como e onde tudo começou enquanto organização. Será abordada a estratégia e as políticas que regem as atividades da empresa, enfatizando as diretrizes, visão, objetivos, compromisso e valores que guiam as suas decisões e ações no mercado. O âmbito de atuação da empresa será analisado de forma a evidenciar as áreas em que opera, a tipologia e formas de organização, assim, como, a sua relevância no mercado, a importância da metodologia 360° e as diversas entidades que a certificam.

A estrutura interna da empresa será analisada, descrevendo a divisão dos diversos departamentos, além dos principais fluxos de trabalho que garantem a execução das suas atividades. Também será apresentado e analisado o funcionamento específico dos centros de formação de VNG e Porto, evidenciando as suas particularidades.

Num último parâmetro, um comentário geral sobre a organização e o funcionamento da mesma, refletindo sobre os aspetos mais relevantes observados durante o estágio e, analisando os pontos fortes e os desafios enfrentados. Este capítulo tem como objetivo fornecer uma base sólida e uma compreensão completa da empresa, estabelecendo as condições necessárias para discussões mais profundas e específicas no decorrer do relatório de estágio.

1 História e Caracterização da Instituição

A *DIB* (Fig.1) destaca-se no mercado português pela formação profissional certificada de elevado rigor e exigência. Com dezenas de centros de formação espalhados por todo o país, localizados em Alverca do Ribatejo, Amadora, Almada, Braga, Coimbra, Faro, Funchal, Laranjeiro, Lisboa, Porto, São João da Madeira e VNG, conta com mais de 600 formadores especializados nas diversas áreas de formação, desde Administração, Cozinha, Decoração, Educação, Saúde, Segurança, entre outras (Cardoso, 2024, p.2).



Figura 1 *Slogan Do It Better*
Fonte⁴

A empresa *DIB* surgiu pela primeira vez a 5 de julho de 2007, em Lisboa, atuando nas áreas da consultoria de gestão, websites e desenvolvimento de instrumentos de *CRM*, em resposta a uma crescente tendência do mercado pela procura de Tecnologias da Informação ajustadas às necessidades das pequenas e médias empresas portuguesas (*Manual de Integração de Estágios Curriculares*, s/d, p.2).

A 4 de dezembro de 2009, em resposta à crescente procura das empresas clientes e do mercado, em investir em programas de formação, a *DIB* expandiu a sua área de atuação (*Manual de Estágio*, s/d, p.2), iniciando um projeto direcionada às empresas, tendo como primeira ação formativa o curso de “Atendimento e Vendas” (Silvano, 2019, p.8).

O objetivo era aumentar a produtividade, motivar os colaboradores e melhorar o desempenho do trabalho em equipa nas organizações e entidades clientes, focando-se na redução de custos e na otimização de processos, além de valorizar a formação de equipas de trabalho eficazes e eficientes. “A DO IT BETTER procurou e procura estar atenta na definição das soluções que apresenta aos seus clientes” (*Manual de Estágios*, s/d, p.2).

No ano de 2010, a *DIB* inaugurou o seu primeiro centro de formação na cidade de Alverca do Ribatejo, com apenas uma sala formação e a sua primeira ação formativa de “Formação Pedagógica Inicial de Formadores” (FPIF). No decorrer dos anos seguintes, com a expansão constante da empresa, surgiu a necessidade de adquirir novas instalações, com melhores condições e mais salas de formação.

A empresa recebeu a sua primeira certificação pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) em 2011, na área de Desenvolvimento Pessoa, Marketing e Informática na ótica do utilizador (Silvano, 2019, p.8).

No ano de 2012, a *DIB* expandiu a sua oferta de cursos de formação, nas áreas da saúde e educação, com o curso de Técnico Auxiliar de Fisioterapia e Massagem, Técnico Auxiliar

⁴ Figura recuperada de: <https://www.empregarmais.pt/oferta-formativa/> - acedido fevereiro 02, de 2025.

de Geriatria e Técnico de Ação Educativa (Brito, 2017, p.23). Em 2013, face à procura de mercado pela oferta formativa, a *DIB* passou por uma grande expansão, inaugurando novos centros de formação no Laranjeiro – Margem Sul – e na Amadora (Ferreira, 2020, p.20), além de transferir o centro de Alverca para novas instalações, com melhores condições e mais salas de formação (Brito, 2017, p.24).

Ainda no ano de 2012, a DGERT certificou a *DIB* em novas ações formativas, nas áreas da Formação de Professores e Formadores de Áreas Tecnológicas, Terapia e Reabilitação, Trabalho Social e Orientação, e Proteção de Pessoas e Bens. No mesmo ano, a empresa ampliou a com dois novos cursos: Técnico Auxiliar de Saúde e Técnico de Estética, Unhas em Gel e SPA. O curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores passou a ser oficialmente reconhecido pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

No ano de 2014 a empresa expandiu a sua atividade para o norte do país, com um centro de formação na cidade do Porto e mais um centro de formação na zona Sul, na cidade de Lisboa, sede atual da empresa localizada na Avenida de Almirante Reis. No ano seguinte, a *DIB* abriu novas instalações na cidade de Braga e Coimbra, adquiriu mais certificações da DGERT na área da saúde e cuidados de beleza, o SIGESP renovou a autorização para a empresa lecionar os cursos de Vigilante de Segurança Privada (VSP) (Silvano, 2019, p.9).

Em 2016, após a abertura de 7 novos centros, a empresa expandiu-se para o Algarve, inaugurando uma nova filial em Faro e iniciou a oferta formativa nas áreas de Cabeleireiro profissional. No ano de 2017, inaugurou-se o centro de formação de VNG (Silvano, 2019, p.9), em 2018 o centro de Setúbal e Viseu e no ano de 2019, o centro de formação de Cascais, Leiria e Funchal. Ainda no ano de 2017, inaugurou-se o centro de formação profissional em São João da Madeira em regime de *franchising*, funcionando atualmente no regime normal da *DIB* (Ferreira, 2020, p.20).

Atualmente, a empresa oferece uma grande variedade de cursos, abrangendo diversas áreas de formação. Expandiu as suas atividades e passou a investir na formação à distância, oferecendo cursos nos regimes *b_learning* e *e_learning* nas áreas como “Gestão e Coordenação da Formação, da Formação Pedagógica Inicial de Formadores e em E-tutoria” (Silvano, 2019, p.10), atendendo assim as crescentes demandas do mercado atual.

A empresa estabelece parcerias de colaboração que garantem aos formandos uma aproximação com o contexto real de trabalho, com a realização de um estágio opcional de 300 horas. Estas iniciativas refletem a qualidade da formação, que em muitos casos resulta

em contratações, integrações no mercado de trabalho ou uma reconversão profissional, frequentemente procurada (*Manual de Estágios*, s/d, p.2).

Além da sua forte presença física, a DIB tem um papel importante online, destacando as fortes contribuições nas diversas redes sociais, através de publicações diárias sobre as formações, testemunhos, certificações, eventos, localizações, entre outros:

- *Website*: <https://doitbetter.pt/>
- *Facebook Geral*: <https://www.facebook.com/share/1CCc66cnbd/?mibextid=wwXIfr>
- *Facebook Porto*: <https://www.facebook.com/share/1BeRXKgrLf/?mibextid=wwXIfr>
- *Instagram*: [@doitbetter.pt](https://www.instagram.com/doitbetter.pt/)
- *LinkedIn*: [Do It Better - Centro de Formação Profissional | LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/do-it-better)
- *Youtube*: <https://www.youtube.com/@DoItBetterTV>

Através destes meios, a *DIB* consegue de forma rápida e simples mostrar o seu trabalho e missão perante toda a comunidade portuguesa, a sua contribuição enquanto entidade formadora e a sua principal missão na fruição educativa.

2 Estratégia e Política

A estratégia e política da empresa são orientadas para o sucesso contínuo e para a adaptação às exigências do mercado de trabalho. A estratégia passa pelo foco na formação profissional individualizada, investimento em modalidades de ensino flexíveis, parcerias e colaborações, desenvolvimento de competências para o mercado de trabalho e consultoria para empresas.

A política da empresa, por sua vez, compromete-se com a qualidade da formação, a aproximação ao mercado de trabalho, flexibilidade e acessibilidade, inovação e acompanhamento das tendências de mercado. Esta combinação de estratégia focada no cliente e na flexibilidade de ensino, com uma política que prioriza a qualidade, a adaptação ao mercado e a integração de estágios, permite à *DIB* manter-se competitiva e relevante no setor de formação profissional, destacando-se das demais concorrentes.

2.1 Missão, Visão, Valores e Objetivos

A missão da *DIB* passa por “desenvolver formações de excelência e orientadas para o mercado de trabalho, de forma a otimizar o crescimento e o sucesso dos nossos clientes” (*Manual de Estágios*, s/d, p.3). A visão, por sua vez, tornar-se uma empresa de referência na

formação profissional, destacando-se pela grande componente prática e pela alta taxa de empregabilidade dos seus formandos.

A empresa procura alcançar essa empregabilidade a nível nacional e internacional, oferecendo cursos de qualidade que alinham teoria e prática de forma eficaz, criando parcerias estratégicas com empresas para garantir a integração dos alunos no mercado de trabalho (*Manual de Estágios, s/d, p.3*). Ao focar na formação orientada para as necessidades reais do mercado e proporcionar aos alunos experiências práticas, a empresa visa não só desenvolver as competências dos formandos, mas também aumentar as suas oportunidades de empregabilidade, ampliando o impacto positivo no desenvolvimento profissional, tanto Portugal como em outros países.

A *DIB* orienta a sua atuação por valores fundamentais que garantem a qualidade e a efetividade dos seus serviços, como: “Ética profissional; Excelência no atendimento; Relação de proximidade com o cliente; Melhoria contínua das técnicas e métodos utilizados; Foco nos resultados; Responsabilidade Social” (*Manual de Estágios, s/d, p.3*).

Os objetivos estratégicos da empresa passam por: “Criar profissionais com perfis adequados às necessidades do mercado de trabalho; Estimular o espírito empreendedor, criativo e de iniciativa nos seus formandos; Promover a motivação dos formandos para a superação dos seus objetivos profissionais” (*Manual de Estágios, s/d, p.3*).

2.2 Compromisso de Qualidade

A empresa destaca-se pelo seu compromisso com o foco no cliente e nas suas necessidades, particularmente no que diz respeito ao desenvolvimento de competências profissionais. A empresa procura oferecer sempre respostas rápidas e eficazes aos pedidos dos clientes, seja por meio de ofertas formativas personalizadas, seja pelo aconselhamento para formação técnica adicional com o objetivo de enriquecer o currículo e alavancar a carreira profissional dos alunos.

Com uma perspetiva voltada para a integração profissional, a *DIB* preocupa-se em estabelecer acordos de colaboração com diversas entidades reconhecidas no mercado de trabalho, nas várias áreas de atuação. Isso visa garantir que os formandos, ao concluir o seu curso, tenham uma proximidade ao contexto real de trabalho, facilitando a sua inserção profissional e promovendo um maior alinhamento com as necessidades e exigências do mercado de trabalho (*Manual de Estágios, s/d, p.3*).

3 Âmbito de Atuação e Oferta Formativa

Sendo uma empresa especializada em formação profissional, tem como estratégia consolidar a sua presença no mercado através da qualidade, inovação e flexibilidade nas soluções formativas e serviços de consultoria que oferece (Regulamento da Formação, 2024, p.3).

A *DIB* desenvolve a sua atividade em diferentes âmbitos de atuação na formação profissional (Graf.1), adaptadas às necessidades dos formandos e do mercado. Segundo o *Manual de Estágios* (s/d), a formação disponibilizada pela empresa divide-se em dois grandes grupos:

- Formação Não Inserida no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) – este tipo de formação visa o desenvolvimento de competências específicas, não associadas a qualificações normais, mas alinhadas com as exigências no mercado. Divide-se em formação profissional: inicial de longa duração, contínua de curta duração ou profissional individual/personalizada;
- Formação Inserida no CNQ – este tipo de formação tem como objetivo a aquisição de competências certificadas e reconhecidas. Geralmente, funciona em UFCD: formação profissional, contínua de curta duração.

Atendendo de forma abrangente às necessidades dos clientes, a *DIB* oferece diferentes formas de organização da formação profissional, presencial e à distância, garantindo uma resposta eficaz, flexível e adaptada às exigências do mercado (Regulamento da Formação, 2024, p.3):

- Presencial – a formação acontece em sala de aula, com sessões teórico-práticas conduzidas por formadores especializados, promovendo um ambiente dinâmico e prático;
- *E_learning* – a formação é 100% online, realizada por meio de uma plataforma de aprendizagem digital, neste caso, o moodle. Os formandos acedem aos conteúdos e atividades no seu ritmo, garantindo maior autonomia e flexibilidade na gestão do tempo;
- *B_learning* – a formação combina o ensino presencial com o *e-learning*, permitindo que parte dos conteúdos sejam online e outra parte ocorram presencialmente. Esta abordagem mistura flexibilidade com a experiência da sala de aula (*Manual de Estágios*, s/d, p.4).

Estas diferentes formas de organização permitem que os participantes escolham o formato mais adequado às suas necessidades, conciliando a formação com a vida pessoal e profissional.

	Tipologia de Formação	Formas de Organização
Formação não inserida no CNQ	Formação Profissional – Inicial de Longa Duração	Presencial
	Formação Profissional – Contínua de Curta Duração	Presencial <i>b-Learning</i> <i>e-Learning</i>
	Formação Profissional Individualizada / Personalizada	Presencial <i>b-Learning</i> <i>e-Learning</i>
Formação inserida no CNQ	UFCD - Formação Profissional, Contínua de Curta Duração	Presencial <i>b-Learning</i>
Formação Empresa – Totalmente adaptada às necessidades da Entidade Cliente		

Gráfico 1 Âmbito de Atuação da *Do It Better*
Fonte⁵

A *DIB* promove formação nas mais diversas áreas profissionais, oferecendo cursos especializados para formar os alunos de forma prática e eficaz. A Tabela de Preços (2024) da instituição atua nas áreas de administração, beleza, cozinha, decoração, desporto, educação, saúde, veterinária e segurança, com diversos cursos como, Especialização em Gestão e Coordenação, Técnico-administrativo de contabilidade e de recursos humanos, Cabeleireiro Profissional Unissexo, Técnico Auxiliar de Saúde e Geriatria, Vigilante de Segurança Privada, entre outros.

3.1 Certificação

A *DIB* é uma empresa certificada por diversas entidades de referência, o que garante a qualidade e credibilidade da oferta formativa, assim como, o reconhecimento e mérito da instituição. Segundo o site *Do It Better* (2025), as principais certificações da empresa incluem: o IEFP, o Departamento de Segurança Privada da Direção Nacional da PSP, o Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. (IPDJ), o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), a Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) e a Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos (DGRM).

A *DIB* é certifica “na área da educação e formação – 146 - Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas nos termos da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro,

⁵ Tabela elaborada pela autora (2025).

alterada e republicada pela Portaria nº 208/2013, de 26 de junho”⁶. O IIEFP permite à empresa ministrar o curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF).

O Departamento de Segurança Privada da Direção Nacional da PSP certifica a empresa como entidade formadora credenciada para ministrar cursos na área da segurança privada.

No ano de 2019, a *DIB* recebeu por parte do IPDJ a atribuição de créditos para os cursos de *Personal Trainer* e *Técnicas de Coaching* no Desporto e Exercício Físico, permitindo a reavaliação do Título Profissional de Treinador de Desporto, garantindo a atualização e continuidade do exercício da profissão. Creditada pelo INEM desde 2019, pode ministrar os cursos de: SBV-A, SBV-DAE e SBV-P.

A *DIB* é uma entidade certificada pela DGERT, que gere o Sistema de Certificação de Entidades Formadoras em Portugal. Essa certificação garante que a formação profissional oferecida pela instituição atende a padrões de qualidade pedagógica, promovendo um ensino eficaz e alinhado às exigências do mercado. Possui certificação em diversas áreas, tais como:

Desenvolvimento pessoal (090), Marketing e publicidade (342), Informática da ótica do utilizador (482), Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas (146), Terapia e reabilitação (726), Trabalho social e orientação (762), Proteção de pessoas e bens (861), Saúde – programas não classificados noutra área de formação (729), Cuidados de Beleza (815), [...] ⁷

Encontra-se ainda credenciada pela DGRM, entidade responsável pela regulamentação e certificação de atividades relacionadas ao setor marítimo em Portugal. Esta credenciação (créditos) permite à empresa oferecer formações especializadas alinhadas com as normas e exigências da DGRM, garantindo que profissionais da área marítima adquiram as competências necessárias para atuar com segurança e eficiência.

4 Estrutura Interna

Segundo o site *Do It Better* (2025), a *DIB* “aposta na formação de uma equipa jovem e dinâmica e estimula- a, de forma que esta consiga cumprir os objetivos da empresa bem, como alcançar a excelência [...] nos serviços”. A empresa apresenta uma estrutura organizacional (Graf.2) simples e bem coordenada, permitindo uma resposta eficiente e adaptável às necessidades dos seus projetos formativos. Esta dinâmica facilita a

⁶ Informação recuperada de: <https://doitbetter.pt/certificacoes/> – acedido fevereiro 25, de 2025.

⁷ Informação recuperada de: <https://doitbetter.pt/certificacoes/> – acedido fevereiro 25, de 2025.

comunicação e colaboração entre os diferentes departamentos, garantindo um funcionamento integrado e eficaz.

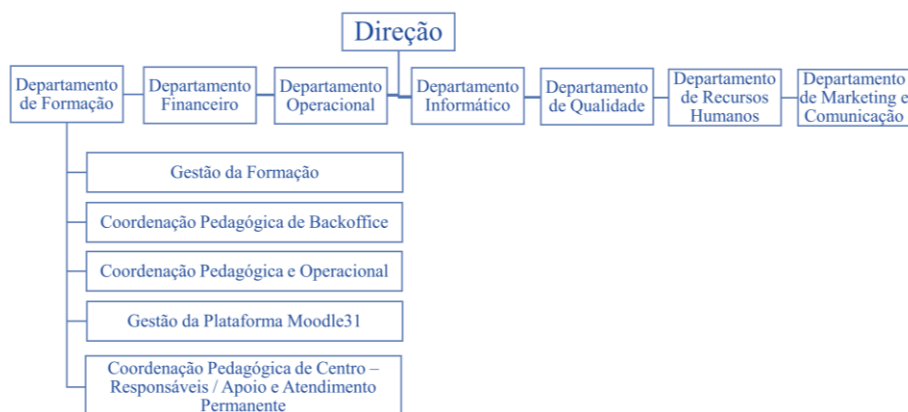


Gráfico 2 Organograma Interno da DIB
Fonte ⁸

Segundo o *Manual de Estágios (s/d)*, no nível mais alto da hierarquia a DIB apresenta a **Direção**, cujo cargo é ocupado pelo fundador da empresa.

O **Departamento de Formação** garante um acompanhamento rigoroso dos processos pedagógicos, dos quais conta com:

- **Gestão da Formação** – supervisiona e coordena todas as atividades do departamento, elabora e acompanha o plano de atividades e balanço atual, responde a solicitações externas e identifica necessidades formativas, gere o recrutamento e seleção de formadores/tutores e garante o cumprimento de normas de certificação e qualidade da formação;
- **CoP de Backoffice** – apoia a Gestão da Formação na criação e atualização de materiais pedagógicos, desenvolve e atualiza referenciais de formação e assegura a qualidade da formação e a certificação dos formandos;
- **CoP e Operacional** – define e padroniza processos e estratégias nos centros de formação, monitoriza o acompanhamento pedagógico de cada curso, garante a implementação e avaliação dos procedimentos internos, coordena a implementação e avaliação dos procedimentos internos, dos recursos humanos nos centros de formação e gere reclamações e pedidos de devolução;

⁸ Gráfico adaptado de: *Manual de Estágios, s/d*, pp.5-10 (2025).

- Gestão da Plataforma Moodle – configura e presta suporte técnico à plataforma, garante a gestão de conteúdos, utilizadores e estatísticas da plataforma, apoia formandos e tutores na utilização da mesma;
- CoP de Centro - Responsáveis – organiza recursos didáticos e acompanha estratégias formativas, monitoriza o desenvolvimento dos projetos, coordena a contratação de formadores e gere o plano de pagamentos dos formandos, trabalha em parceria com a Coordenação Operacional para uniformizar procedimentos e supervisiona a qualidade dos espaços físicos dos centros;
- CoP de Centro - Apoio e Atendimento Permanente – assegura o atendimento diários ao público e formandos, representa a imagem da *DIB*, garantindo atendimento profissional, planeia e gere programas de formação personalizados, acompanha o desenvolvimento pedagógico e operacional dos cursos e garante a organização dos recursos e a qualidade da formação.

Aliado ao Departamento de Formação, a empresa conta com o apoio fulcral dos formadores e tutores para conseguir dar resposta às necessidades constantes de cada centro “*Manual de Estágios*, s/d, pp.5-10).

Os **Formadores** são responsáveis por garantir a qualidade da formação presencial, promovendo a aprendizagem e acompanhando o progresso dos formandos. As suas principais funções passam pelo planeamento e implementação da formação, dinamização e acompanhamento, assim como, a gestão e avaliação da formação. Estes desempenham um papel importante na transmissão de conhecimento e no desenvolvimento das competências dos formandos.

Os **Tutores**, por sua vez, desempenham um papel fundamental no acompanhamento e dinamização dos percursos formativos à distância. São responsáveis também pela gestão e planeamento da formação, pela dinamização e acompanhamento e pela respetiva avaliação e feedback (*Manual de Estágios*, s/d, pp.10-12).

O **Departamento Operacional** é responsável por garantir a execução eficiente dos processos da atividade formativa, trabalhando em estreita colaboração com o Departamento de Formação, para assegurar que tudo funcione de forma alinhada e eficiente.

O **Departamento Financeiro** garante que todos os processos financeiros e administrativos são transparentes, organizados e alinhados com a estratégia da empresa, controlam a gestão

financeira e administrativa, a gestão de recursos humanos e benefícios e, a gestão de compras e pagamentos.

O **Departamento de Qualidade** desempenha um papel fundamental na garantia e melhoria contínua dos processos e sistemas, de forma a elevar os padrões de qualidade da empresa.

O **Departamento Informático** garante a gestão e manutenção das infraestruturas tecnológicas – CRM, PHC, equipamentos, etc. (*Manual de Estágios*, s/d, pp.12-13).

O **Departamento de Marketing e Comunicação** fortalece a imagem da marca, atrai novos clientes e mantém uma imagem eficaz, com uma forte presença no digital e na publicidade, parcerias e comunicação corporativa, marketing estratégico e a criação de conteúdo e design, garantindo maior alcance e impacto no mercado.

Por fim, o **Departamento de Recursos Humanos** atua na gestão de capital humano, garantindo os melhores profissionais e a sua formação. Atua no recrutamento e seleção, formação e desenvolvimento, integração e acompanhamento e, avaliação de desempenho, de forma a alcançar altos níveis de desempenho e satisfação (*Manual de Estágios*, s/d, pp.14-15).

5 DIB de Vila Nova de Gaia

O centro de formação de VNG localiza-se na Avenida da República 2429 (Fig.2), as suas instalações contam com espaços totalmente preparados e de fácil acesso, mesmo ao lado da estação de metro de Santo Ovídio.

Na entrada do centro apresenta-se uma receção agradável e acolhedora para receber todos os clientes de forma mais personalizada (Fig.2), com algumas cadeiras e reservatório de água. Ainda na receção, para uso exclusivo da CoP, disponibiliza-se vários equipamentos, móveis e locais de arrumação – armazém para materiais administrativos do centro. No corredor do centro tem disponível um grande móvel de arrumação, onde estão todos os consumíveis e materiais de formação⁹.

⁹ Apêndice A – DIB VNG - Receção e Meios (p.91).



Figura 2 Entrada e Recepção da *DIB VNG*

Fonte ¹⁰

As instalações deste centro contam com várias salas de formação, amplas e inteiramente prontas para receber formações de âmbito teórico e prático nas diversas áreas de formação – todas as salas disponibilizam projetor, colunas, quadro, computador e aquecedor.

Disponibiliza três salas para formações teóricas e práticas na área de segurança, técnico-administrativo, saúde e geriatria, entre outros. Uma sala totalmente preparada para formação na área de fisioterapia e massagem com maca, cobertores, consumíveis e equipamentos didáticos.

Uma sala para formação de cabeleireiro e barbeiro, com lavatórios, espelhos, cadeirões, equipamentos de formação e consumíveis. E uma última de formação totalmente equipada para o curso de cozinha e pastelaria, com uma bancada própria, lavatórios, mesa de preparo e de corte, consumíveis e materiais necessários para a formação, armazém, frigorífico, forno, placa de indução, etc.¹¹.

O centro disponibiliza uma pequena zona de convívio e alimentação (copa) para uso de todos com mesas, cadeiras, máquina de café, chaleira, torradeira, micro-ondas, frigorífico, lavatório e banca, móveis com louça e alguns produtos alimentares, assim, como wc feminino e masculino¹².

¹⁰ Fotografias elaboradas pela autora.

¹¹ Apêndice B – *DIB VNG* - Salas de Formação: Cabeleireiro / Barbeiro e Cozinha (p.93).

¹² Apêndice C – *DIB VNG* - Copa e Wc (p.94).

6 *DIB* do Porto

A *DIB* do Porto situa-se na Praça das Flores nº 79, perto da estação de Campanhã, numa área de fácil acesso (Fig.3), oferecendo instalações modernas e bem equipadas, num ambiente confortável e eficaz para o ensino e a aprendizagem.

A entrada deste centro capta a atenção pelo seu espaço amplo, luminoso e acolhedor (Fig.3). Conta com uma receção de atendimento personalizado, com sofá, candeeiros de leitura, televisão, cadeiras e mesas, que facilmente se tornam num espaço de convívio¹³.

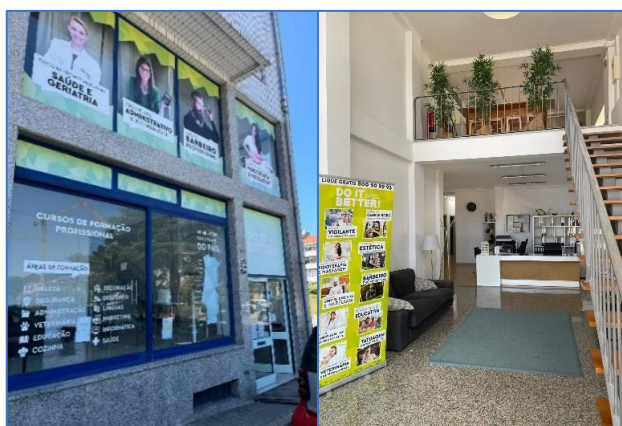


Figura 3 Fachada e Receção da *DIB* Porto
Fonte ¹⁴

As suas instalações dispõem de várias salas de formação amplas e totalmente equipadas, com equipamentos especializados para formações teóricas, técnicas e práticas – todas disponibilizam projetor, colunas, quadro, computador, ventoinha, desumidificador e aquecedor.

Disponibiliza cinco salas para formações teóricas e práticas – na área de segurança, técnico-administrativo, saúde e geriatria, veterinária, entre outros¹⁵. Outra sala totalmente preparada para formação na vertente de fisioterapia e massagem, tratamentos estéticos, entre outros, com macas, cadeirões, mantas, esqueleto anatómico, quadros educativos e consumíveis¹⁶.

¹³ Apêndice D – *DIB* Porto - Receção e Meios (p.95).

¹⁴ Fotografias elaboradas pela autora (2025).

¹⁵ Apêndice E – *DIB* Porto - Salas de Formação: Teórica / Prática (p.96).

¹⁶ Apêndice F – *DIB* Porto - Sala de Formação: Fisioterapia, Massagem e Estética (p. 97).

Uma sala totalmente equipada para formações na área da beleza, nomeadamente cursos de barbeiro e cabeleireiro com todo o material necessário, desde consumíveis para as aulas práticas, cadeirões de salão, espelhos, lavatórios, equipamentos de *styling*, entre outros¹⁷.

Dois pequenos armazéns destinados ao armazenamento de material, um deles para guardar todos os consumíveis, materiais didáticos e equipamentos das várias formações e outro armazém destinado exclusivamente para a CoP e o material respetivo, como equipamentos informáticos, móvel de dinheiro e produtos de limpeza¹⁸.

O centro dispõe ainda de uma zona de convívio e alimentação (copa) para uso de todos com mesas, cadeiras, máquina de café, chaleira, torradeira, micro-ondas, frigorífico, lavatório e banca, móveis com louça e alguns produtos alimentares. E ainda um wc feminino e masculino¹⁹.

7 Comentário Geral sobre a Organização e Funcionamento da Instituição

Desde 2007 que a *DIB* apresenta uma abordagem centrada na qualidade, na inovação, foco no cliente e proximidade com o mercado. Atualmente a instituição conta com vários centros de formação profissional em todo-o-terreno nacional e uma equipa extensa de formadores e colaboradores especializados.

Esta organização procura desenvolver formações de qualidade, de exigência técnica, com conceitos pedagógicos inovadores e forte foco na empregabilidade, tornando-se uma referência ao nível da formação profissional. A estratégia que aplica passa pela criação de formações individualizadas e/ou em grupo, em diversas modalidades de ensino: presenciais, *b_learning* e *e_learning*. Cria e estabelece parcerias com entidades empregadoras, aumentando o seu leque de clientes e promove a empregabilidade e experiência em contexto real de trabalho através da oferta de estágios curriculares.

A *DIB* é uma organização alinhada com a sua história, missão e estratégia, comprometendo-se com o crescimento sustentável. Internamente é uma empresa bem definida e organizada estruturalmente, com diferentes departamentos interligados entre si. É uma organização de padrões e todos os centros cumprem a mesma rotina e organização, com funções bem

¹⁷ Apêndice G – *DIB* Porto - Sala de Formação: Cabeleireiro e Barbeiro (p.98).

¹⁸ Apêndice H – *DIB* Porto - Armazéns (p.99).

¹⁹ Apêndice I – *DIB* Porto - Copa e Wc (p.100).

delineadas – desde o procedimento de abertura ao fecho do centro, tarefas diárias e processos administrativos, assim como, o atendimento, vendas, inscrições, faturação e documentação. Esta padronização como método, resulta na fluidez do trabalho, facilidade e adaptação dos colaboradores e estagiários, garante uma comunicação eficaz entre equipas e cumprimento rigoroso dos requisitos legais e normativos.

A organização apoia-se em diversas ferramentas tecnológicas e digitais como o *PHC*, o *CRM*, o *Zoho – Creator, Mail, WorkDrive* –, a plataforma *Moodle*, entre outros, que facilitam as tarefas administrativas, permitem uma melhor gestão de dados e o acompanhamento comercial. Esta forte aposta no digital demonstra uma maior eficiência nos recursos humanos, no operacional e no comercial, reduzindo erros e tempo.

Em suma, a *DIB* revela-se em constante aprendizagem e crescimento, com alguns desafios pela frente, nomeadamente a gestão da intensidade do volume de trabalho e a dependência de acompanhamento técnico exigido pelas plataformas digitais. Face aos desafios, mostra-se uma organização sólida, metódica, organizada e de rápida adaptação, seguindo o rigor dos requisitos legais e crescendo com o uso das tecnologias de gestão.

CAPÍTULO IV – DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

O estágio curricular realizado na empresa *DIB*, teve início no dia 11 de novembro de 2024 e deu-se por concluído a 23 de janeiro de 2025. Um estágio de 400 horas curriculares no âmbito da instituição e suas componentes, com principal foco nos centros de formação de VNG e do Porto, além de prestar apoio online aos centros de Braga e Amadora.

O estágio teve diretamente ligado ao Departamento de Recursos Humanos, onde foram desempenhadas e desenvolvidas competências nas áreas de Gestão Administrativa e CoP de centros de formação. Sendo a *DIB* uma empresa de formação que adota a mesma rotina de trabalho e organização, a adaptação de centro para centro revela-se fácil e de rápida integração, visto que, o método de trabalho é metódico e igual para todos.

Durante o estágio houve a oportunidade de acompanhar diretamente a rotina de um centro, participar na execução de tarefas relacionadas com a Gestão Administrativa e apoio ao Departamento de Gestão de Formação – CoP. Numa vertente informática, a colaboração no suporte e desenvolvimento de conhecimentos no uso do *software PHC, CRM* e, ainda, assistência na gestão de redes informáticas, contacto e conhecimento da plataforma *Moodle*.

A empresa garantiu as condições adequadas, disponibilizando um computador portátil e todo o material e acesso necessários para a participação e execução das tarefas propostas. Foi também criado um crachá de fita para o pescoço com o nome do estagiário, para identificação junto dos colegas e clientes²⁰.

No decorrer do estágio as metodologias utilizadas foram:

- Observação direta, acompanhando as funções realizadas pela colega responsável;
- Realização de um “Diário de Bordo”²¹, com a descrição de todas as tarefas observadas e funções desempenhadas;
- Realização de um “Calendário”²², para organização e controlo do trabalho;
- Realização de trabalho de pesquisa e de estudo, com os diversos materiais disponibilizados pela *DIB*²³;
- Ferramentas digitais como o *PHC, CRM*, as plataformas *SIGO, Zoho e Moodle*.

²⁰ Apêndice J – Computador e Crachá (p.101).

²¹ Apêndice K – “Diário de Bordo” (p.102).

²² Apêndice L – Calendário de Estágio (p.112).

²³ Devido à política interna da empresa, não é possível incluir apêndices ou anexos para exemplo.

O capítulo encontra-se em subcapítulos, pelas diferentes temáticas desenvolvidas, descrevendo cada atividade e tarefa desenvolvida/observada no estágio curricular:

No tema da Descrição e Análise das Tarefas Desenvolvidas foram referidas e analisadas as tarefas diárias de cada centro, a preparação / gestão de ações de formação, e o acompanhamento e relações interpessoais. Foi ainda realizada uma Reflexão sobre a Concretização dos Objetivos Estabelecidos, uma Análise Crítica quanto ao Acompanhamento do Estágio e os Contributos do Estudante para a Instituição de Estágio.

1 Descrição e Análise das Tarefas Desenvolvidas

1.1 Tarefas Diárias de Centro

As Tarefas Diárias de Centro constituíam uma parte essencial do bom funcionamento das tarefas e ambiente de trabalho, permitindo uma organização e serviço eficaz. Estas tarefas foram sempre acompanhadas por observação direta e, sempre que possível, de forma ativa. Nestas tarefas, descrevem-se as seguintes:

a) Processo de Abertura

Este processo iniciava às 9 horas com uma ronda geral ao centro, uma vez que o mesmo já se encontrava aberto pelos formadores que iniciavam as formações às 8 horas. Esta ronda tinha como objetivo verificar o estado das instalações, possíveis problemas e garantir que todos os espaços se encontravam em condições adequadas de funcionamento.

Em seguida, procedia-se à verificação dos equipamentos essenciais, assegurando que estavam prontos para utilização – acionamento das luzes do centro, impressora, computadores, ATM (*Automated Teller Machine*) – e preparação das salas para o decorrer no dia. Paralelamente era organizada a “Capa Verde”, onde eram registados todos os dados do dia.

A “**Capa Verde**” (Fig.4) era um dossiê interno, muito importante, utilizado para o controle diário do centro, permitindo organizar e acompanhar todos os movimentos do dia.



Figura 4 “Capa Verde”
Fonte ²⁴

Nesta capa constavam os seguintes documentos:

- “Folha de Organização de Turmas”²⁵ – consistia numa tabela com todos os inscritos do centro, onde constava o curso, o horário, a data prevista e os dados do cliente, como nome e número de formando;
- “Registo Diário do Centro”²⁶ – nesta folha era anotado manualmente, todos os dias, o número de chamadas a realizar e o registo de visitas diárias ao centro, fossem de natureza administrativa ou comercial. Ainda neste documento, eram registados os dados do cliente, o nome, o curso de interesse, o contacto telefónico e se a venda tinha sido ou não concretizada.
- “Registo Diário de Movimentos de Caixa”²⁷ – nesta folha era anotado todas as entradas ou saídas de valores, fossem em dinheiro, multibanco ou transferência bancária, a par com o motivo e o funcionário que recebeu e emitiu a fatura.
- Lista de países averbados para os cursos de **VSP**, o “Regulamento da Formação”, a “Tabela de Preços” e, o “Manual do Moodle”.

Sempre que necessário, era efetuado o depósito bancário, correspondente ao dia anterior.

²⁴ Fotografia elaborada pela autora (2025).

²⁵ Devido à política interna da empresa, não é possível incluir apêndices ou anexos para exemplo.

²⁶ Apêndice M – “Registo Diário do Centro” (p.113).

²⁷ Apêndice N – “Registo Diário de Movimentos de Caixa” (p.114).

b) Processo de Fecho

Este processo iniciava-se cerca de 15 minutos antes da hora de fecho das funções diárias. Primeiramente procedia-se à alteração do código do cofre do centro, que continha a chave de acesso e enviava-se email aos formadores com o mesmo²⁸.

Por observação e acompanhamento direto procedia-se ao envio do email padrão de “Feedback Diário”²⁹ à responsável do Departamento Comercial. Este feedback era essencial para uma contagem e controlo das vendas, do número de chamadas, atendimentos e reclamações do centro. De seguida, eram registados todos os valores recebidos em dinheiro, multibanco e transferência, assim como, todas as despesas efetuadas do dia no **Zoho Creator**³⁰, para assim realizar o fecho

Posteriormente, eram desligados todos os equipamentos informáticos como a impressora, os computadores e o sistema ATM. Semelhante ao processo de abertura, procedia-se a uma ronda geral ao centro, com o objetivo de verificar o estado e limpeza das instalações, desligar as luzes e fechar o centro, garantindo que o funcionamento do dia seguinte ocorria de forma eficiente.

c) Atendimento Presencial, Telefónico e Correio Eletrónico

No horário de atendimento estabelecido era necessário assegurar o atendimento diário, fosse ele, presencial, telefónico ou via correio eletrónico.

Estes atendimentos, por experiência ativa e direta, eram focados essencialmente na parte **comercial**. O objetivo consistia em rececionar e acolher o cliente, compreender a necessidade, questionar o objetivo profissional ou pessoal, identificar áreas de interesse e preferências de cursos, fornecer as informações detalhadas do ou dos cursos de interesse, o funcionamento, as datas previstas, valores associados e destacar as vantagens dos cursos atendendo à necessidade e procura do cliente. A par desta informação, o cliente levava sempre consigo um *flyer* promocional do curso³¹.

²⁸ Apêndice O – Código Cofre e *Email* Formadores (p.115).

²⁹ Apêndice P – *Feedback* Diário – *email* (p.116).

³⁰ **Zoho Creator** é um uma plataforma de desenvolvimento *low-code* que permite aos utilizadores criar aplicações personalizadas para a automação de processos de negócio e gestão de dados. Informação recuperada de : [Zoho Creator: melhor plataforma de desenvolvimento de aplicativos low-code personalizados](#) - acessido março 3, de 2025.

Apêndice Q – *Zoho Creator* (p.117).

³¹ Anexo 1 - *Flyer's* Promocionais (p.76).

Para dar apoio a estes atendimentos, eram utilizadas as seguintes plataformas:

- **Zoho Mail**³² – utilizado maioritariamente internamente, entre colegas e colaboradores para tratar de processos e tarefas, contudo, na parte comercial, dava apoio no envio de emails comerciais com as informações dos cursos de interesse ao cliente, ou até mesmo, dar resposta a questões ou dúvidas que surjam;
- **3Cx** (Fig.5) – permitia à empresa realizar chamadas telefónicas pela internet e posteriormente, todos os contactos efetuados e rececionados eram registados no CRM;

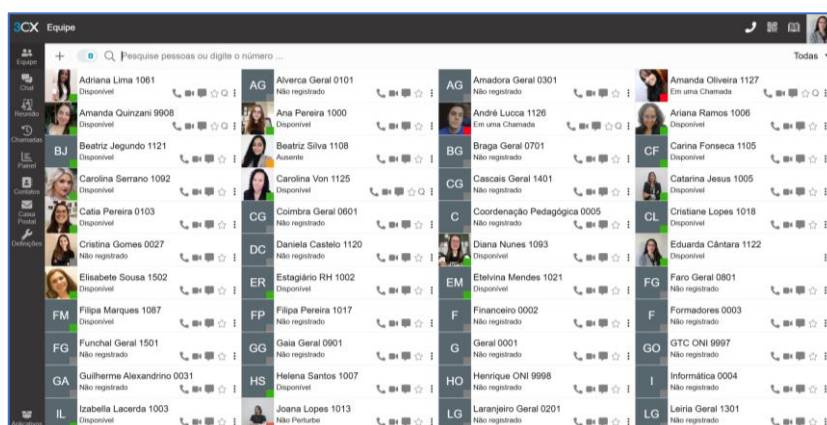


Figura 5 Painel 3CX

Fonte ³³

- **CRM** – nesta ferramenta eram registados todos os dados e interações com o cliente, fosse presencial, telefónico ou via email (Fig.6). Este registo ajudava nas interações de venda e qualquer colega de trabalho podia acompanhar o processo do cliente;

³² **Zoho Mail** é uma funcionalidade de email corporativo disponível na plataforma **Zoho**, voltada para empresas, como alternativa ao **Gmail** ou **Outlook**. Esta funcionalidade permite a criação de emails com o domínio da empresa (ex.: nome_colaborador@nome_empresa.pt), um layout fácil de usar, com filtros e etiquetas, calendário para tarefas e um amplo armazenamento. Informação recuperada de: [Introdução ao Zoho Mail](#) - acedido março 3, de 2025.

³³ Figura elaborada pela autora (2025).

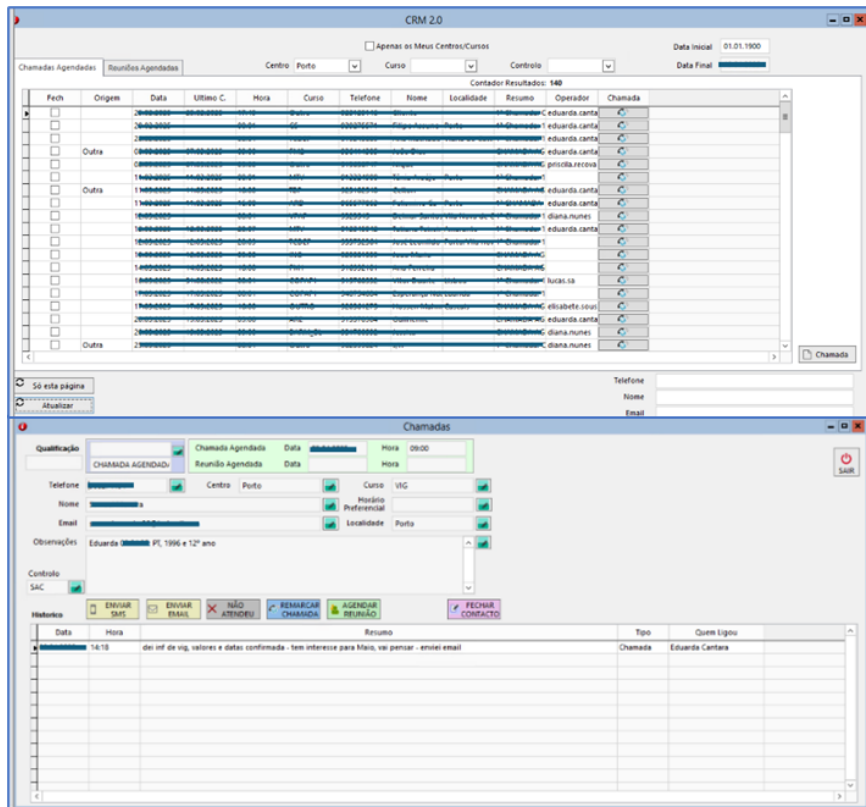


Figura 6 Painel CRM e ex. de *Lead* (cliente)
Fonte ³⁴

- **PHC** (Fig.7) – no atendimento permitia a todos os colegas confirmar datas previstas de cursos e outras informações.

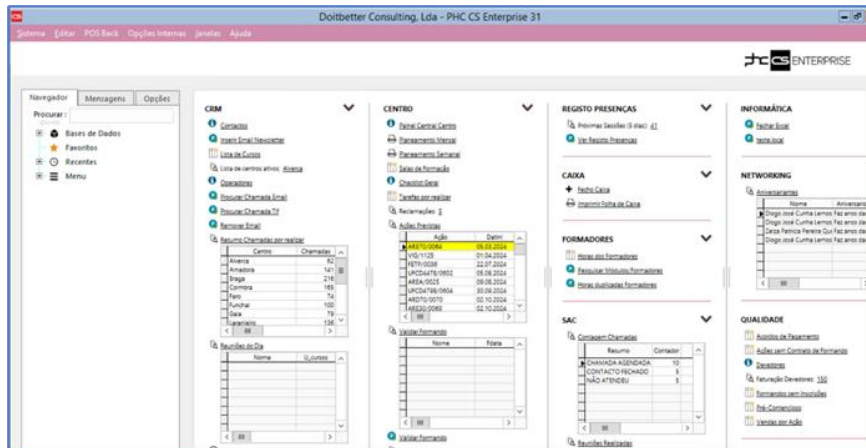


Figura 7 Painel do **PHC**
Fonte ³⁵

Face à progressão e crescimento na observação direta e prática diária, foi atribuído o ramal 1122 para acesso direto ao 3Cx, para atendimento de chamadas. Foi também criado um

³⁴ Figuras elaboradas pela autora (2024).

³⁵ Figura elaborada pela autora (2024).

Gmail (dib.eduardacantara@gmail.com) para identificação como estagiária e uso próprio, para trabalho interno na empresa – gerir pendências, responder a emails, tarefas e garantir o fluxo de comunicações.

d) Processo de Inscrição

Este processo consistia em acolher o cliente (semelhante ao tópico do Atendimento presencial, telefónico e correio eletrónico), compreender a área de interesse e o curso de preferência e, dessa forma, verificar os requisitos para frequência do mesmo, caso não atendesse, eram oferecidas alternativas para alcançar o objetivo.

- No caso dos cursos de **VSP** eram verificados requisitos específicos, como, a nacionalidade, o ano de escolaridade, o ano de nascimento, os documentos de identificação, registo criminal, entre outros.

De seguida, eram entregues os documentos para inscrição³⁶:

- “Ficha de Inscrição” – em papel, do curso em específico e eram solicitados os documentos necessários para a mesma;
- “Declaração de Campanha” – também em papel, era entregue em períodos de festividade, como foi exemplo, o *Halloween*, a *Black Friday* e o Natal.
- “Guião de Entrevista” – era também entregue para anexar à ficha do cliente.

O seguinte passo deste processo, por observação direta, consistia na inserção da inscrição no sistema *PHC* (Fig.8). A inscrição era oficializada após a receção do pagamento, emissão da respetiva fatura e email padrão de “Confirmação da Inscrição”³⁷ via *PHC*, com os detalhes do curso, data prevista e informações importantes.

³⁶ Anexo 2 – “Ficha de Inscrição”, “Declaração de Campanha” e “Guião de Entrevista” (p.79).

³⁷ Anexo 3 – “Confirmação da Inscrição” - *email* (p.82).

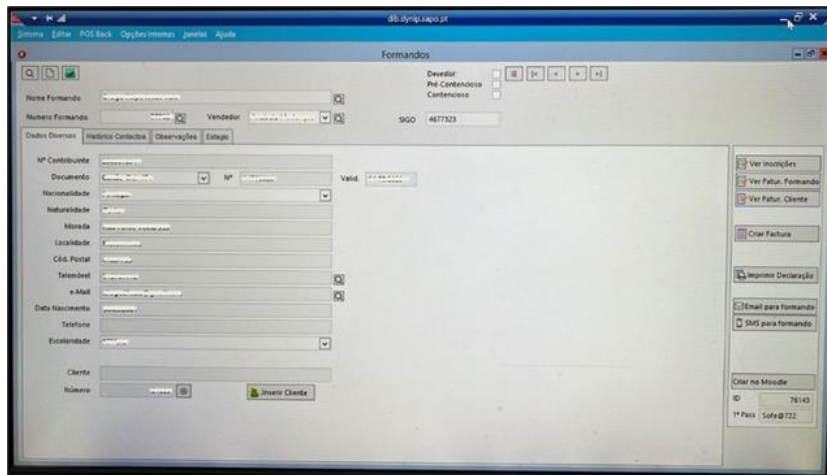


Figura 8 Painel de Inscrito em *PHC*
Fonte³⁸

Ainda no *PHC*, na ficha de cliente eram anexados os documentos, era atualizada a “Folha de Organização de Turmas” – disponível na *Zoho WorkDrive*³⁹ – para outros centros terem acesso ao ponto de situação das inscrições.

- No caso de uma inscrição para formação na área de **VSP**, era obrigatório o cliente realizar o seu registo pessoal no Sistema Integrado de Gestão da Segurança Privada (SIGESP⁴⁰), para posteriormente poder ser integrado numa turma. Este registo era realizado em centro, permitindo que o cliente tivesse o nosso apoio durante o processo.

e) Processo de Faturação

O processo diário de faturação, era sempre acompanhado por observação direta, tendo em conta que, não era permitido, nem tinha os acessos para realizá-lo.

Este processo consistia na receção de pagamentos por parte do cliente/formando, que podiam ocorrer de diferentes formas: numerário, multibanco ou transferência bancária. Estes pagamentos geralmente correspondiam a inscrições, a prestações previamente acordadas ou serviços extras associados à formação, que eram devidamente registados no *PHC* na ficha de cada cliente, onde eram geradas as faturas correspondentes.

³⁸ Figura elaborada pela autora (2025).

³⁹ *Zoho WorkDrive* é uma plataforma de colaboração em nuvem para empresas, permitindo que os utilizadores armazenem, compartilhem, acedam e editem os documentos e arquivos em tempo real, de forma rápida, organizada e segura.

⁴⁰ **SIGESP** é uma plataforma online e oficial da Polícia de Segurança Privada, criada para gerir e otimizar todas as atividades deste ramo, desde formações, renovações, pedidos de cartões, entre outros.

Este registo era essencial para manter a contabilidade atualizada e garantir a conformidade fiscal da empresa. Posteriormente estes valores eram registados na “Capa Verde”, discriminando o valor recebido, o tipo de pagamento/serviço e quem rececionou e emitiu a fatura.

f) Arquivo de DTP⁴¹

O processo de arquivo de um DTP⁴² era relativamente simples, mas muito importante, principalmente nos cursos de VSP. Cada dossiê correspondia a uma ação de formação e continha uma mica verde que incluía “Folha de Registo de Sumário” e “Folha de Registo de Presença” para os formandos e para os formadores⁴³, devendo constar preenchidas no final da aula.

No final do dia, o mesmo era verificado, as folhas eram arquivadas no dossiê no local correto, os contratos dos formadores assinados de igual forma e arquivados no sistema *PHC*. Após todo este processo, eram impressas mais folhas caso fosse necessário e o DTP era colocado na estante ou na sala respetiva para a formação do dia seguinte.

- No caso de DTP da área de **VSP**, além das informações referidas acima, era obrigatório anexar todas as comunicações existentes com o SIGESP.

g) “Tarefas de sexta”

Este processo, como o nome indica, consistia num momento obrigatório realizado todas as sextas-feiras e reunia uma lista de tarefas para preparar a semana seguinte, sendo elas:

- “Planeamento Semanal”⁴⁴ – este planeamento era impresso através do *PHC*, onde constava o cronograma semanal do centro com todas as ações e ocupações de salas. Neste documento era ainda escrito à mão o nome dos formadores e possíveis momentos importantes.

Por iniciativa própria foi criado um *excell* para acompanhamento das ações *b_learning* (Fig.9) para maior organização. Documento utilizado até hoje na empresa.

⁴¹ O DTP será detalhado posteriormente neste relatório.

⁴² Apêndice R – Arquivo de DTP (p.118).

⁴³ Apêndice R – Arquivo de DTP (p.118).

⁴⁴ Apêndice S – Exemplo de “Planeamento Semanal” (p.119).

AÇÃO / DIA	2ª feira 13.01.25	3ª feira 14.01.25	4ª feira 15.01.25	5ª feira 16.01.25	6ª feira 17.01.25	Sábado 18.01.25
TAFM_BI/0022						
TAC_BI/0009						
TAC_BI/0010						
TAC_BI/0012						
TRH_BI/0005						
TRH_BI/0014						
DDI_BI/0003						M3 - Presencial Sala 1 10-13H
CCPU_BI/0013						
BARM_BI/0011		M11 - Presencial Sala 1 18-22H				

Figura 9 *Excell* das ações *b_learning*
Fonte⁴⁵

- “Horário”⁴⁶ – por observação direta, o horário era preenchido na *Workdrive*, onde constava uma tabela com os dias da semana, o horário dos colaboradores, o formador responsável pela abertura e pelo fecho de cada dia, assim como o código do cofre;
- “Lembrete de formação na próxima semana”⁴⁷ – num terceiro momento, era enviado um email padrão a cada formador, que constava, o lembrete das formações semanais;
- “Folha de Organização de Turmas” – era organizada e atualizada pela responsável;
- Feedback aos Inscritos⁴⁸ – era realizado o *feedback* aos inscritos, fosse para confirmar ou adiar a data prevista da formação. O contacto era sempre via email e telefónico;
- Encomendas⁴⁹ – era necessário verificar e garantir o stock de material, caso fosse necessário, era preenchida uma tabela na drive e a responsável fazia o pedido.

No caso de formações de Cozinha e Pastelaria este pedido era realizado na semana anterior ou 2/3 dias antes, dependendo do tipo de ingredientes necessário. Era preenchida uma “Folha de Requisição de COPA”⁵⁰ com os ingredientes e as unidades necessárias. A responsável realizava o pedido online no supermercado *Auchan* e posteriormente era entregue em centro.

1.2 Preparação e Gestão de Ações de Formação

No tema da Preparação e Gestão de Ações de Formação, este foi sempre acompanhado por observação direta e, sempre que possível, de forma ativa, tendo em conta que, não tinha permissão para realizar alguns passos. Todo o processo era planeado, organizado, executado e avaliado, seguindo procedimentos obrigatórios e definidos.

⁴⁵ *Excell* elaborado pela autora (2025).

⁴⁶ Devido à política interna da empresa, não é possível incluir apêndices ou anexos para exemplo.

⁴⁷ Apêndice T– Lembrete de Formação na Próxima Semana - *email* (p.120).

⁴⁸ Anexo 4 – *Feedback* aos Inscritos - *email* (p.83).

⁴⁹ Apêndice U – Encomendas (p.121).

⁵⁰ Apêndice V – “Folha de Requisição de COPA” (p.122).

a) Constituição de Turma

No processo de constituição de turma, grande parte das inscrições eram de entrada imediata – 10 dias após a inscrição para tratar de todo o processo – e não exigiam número mínimo de formandos, salvo exceções que a constituição de turma podia exigir mínimo de 6, 15, 12 ou 4 formandos.

Após a constituição de turma para formação, era realizada uma auditoria prévia no *PHC* à ação já existente – criada automaticamente na 1ª inscrição daquela formação. No separador “Inscrições” (Fig.10a) era revista a lista de formandos confirmados, o número total de horas de cada formando na ação, o valor do curso e descontos aplicados, o tipo de regime de frequência – total ou parcial (Fig.10bc).

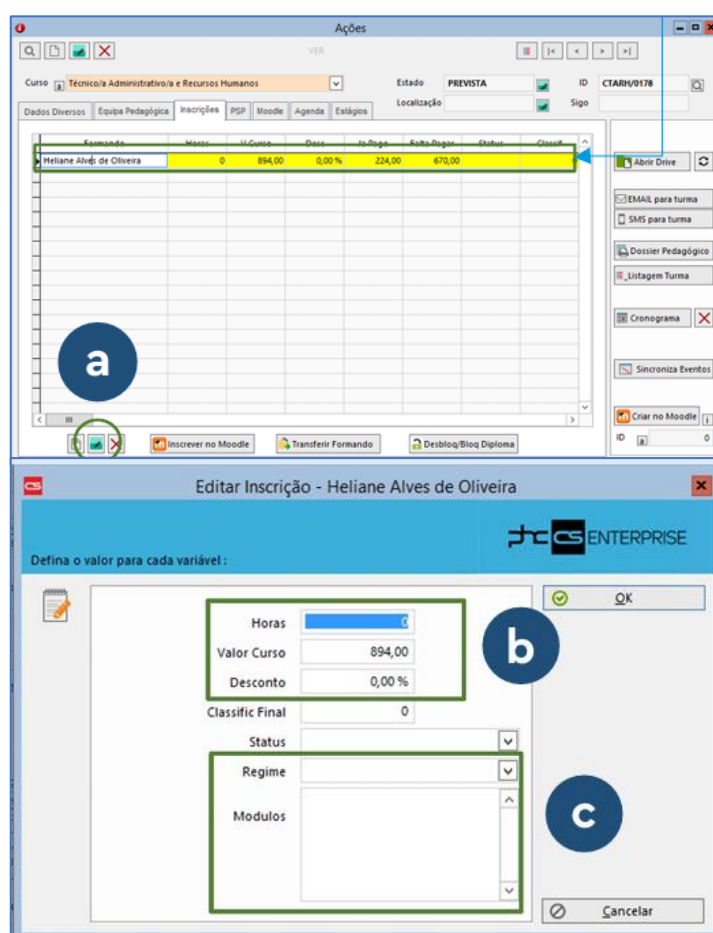


Figura 10 Passo a Passo editar Inscrição em *PHC*
Fonte⁵¹

⁵¹ Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB “Manual de Procedimentos” – acedido dezembro, de 2024.

b) Comunicação aos Formandos

Neste processo, por experiência ativa e direta, era enviado um email padrão “Confirmação da Ação de Formação”⁵² via *PHC* aos formandos da turma confirmada, a informar a data de início, as horas e o local do centro. O contacto telefónico era sempre privilegiado.

c) Verificação de Stock e Preparação de *Kit* Oferta

Após a comunicação, era necessário verificar e garantir o stock de material necessário para abertura da ação. Nesta fase eram preparados os *kit's* oferta, que variavam de curso para curso, mas podia conter: um saco personalizado da *DIB*, toalhas, jaleca, avental, entre outros. Estes *kit's* eram dados no 1º dia de formação.

Ainda na verificação de *stock*, foi pedido pela CoP responsável de centro um levantamento de todos os equipamentos informáticos e eletrónicos⁵³ do centro para enviar à sede.

d) Preparação de Ação em *PHC*

No processo de preparar a ação em *PHC*, era importante garantir que todos os dados eram preenchidos corretamente. Era necessário entrar na ação e seguir os seguintes passos:

- No separador “Dados diversos” eram preenchidos os seguintes campos: “Data Inicial” (ex.: 19.12.2024), a “Data Final”, o “Horário Inicial” (ex.: 09:00) e o “Horário Final”.
A “Data Final”, normalmente, numa primeira fase era provisória e só mais tarde, corrigida, aquando da realização do cronograma. Nesta etapa, era colocada uma data bastante posterior ao término, para não interferir na criação do cronograma;
- No separador “Equipa Pedagógica” clicava-se na função “Copiar Módulos do Curso” e apareciam automaticamente. Depois atribuir “formador” e “valor” por módulo (Fig.11);

⁵² Anexo 4 – *Feedback* aos Inscritos - *email* (p.83).

⁵³ Apêndice W – “Levantamento dos Equipamentos Informáticos - Centro de Gaia” (p.123).

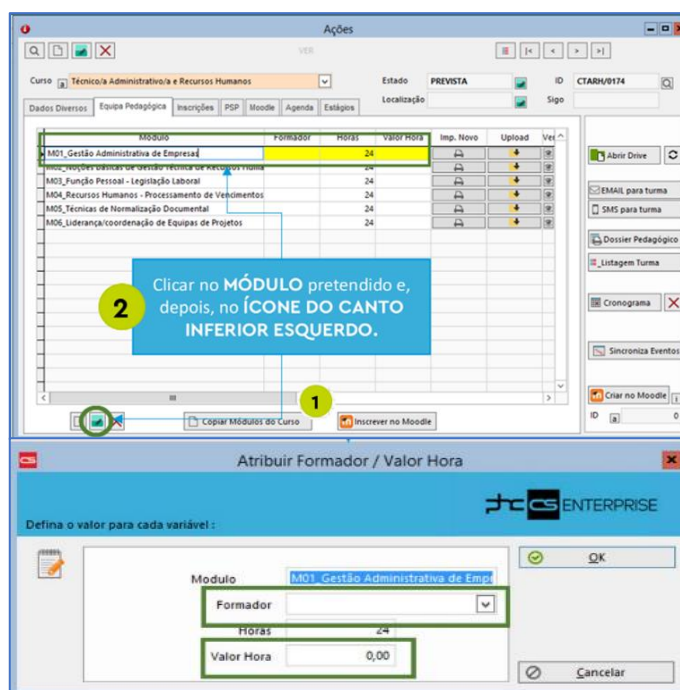


Figura 11 Passo a passo atribuir Módulos e Equipa Pedagógica em PHC
Fonte⁵⁴

- Novamente no separador “Dados diversos”, era gerado o painel do “Cronograma”⁵⁵ da formação na própria função. Numa nova página, era necessário selecionar os dias da semana da formação e o horário inicial e final. Os campos “Data Inicial” e “Data Final” constavam preenchidos automaticamente, pela informação já colocada. Clicando na função “Criar Cronograma”, este gerava automaticamente. Manualmente, era atribuída a sala da formação, o formador, o valor por hora a todas as sessões. Para garantir todas as alterações devidamente guardadas, era usada a função “Gravar”;
- No campo “Dados diversos” era corrigida a “Data Final” da formação, já confirmada; Ainda neste separador, constava a tabela de “Prestações”⁵⁶ seguindo as seguintes regras: a 1ª prestação no 1º dia de formação, a 2ª no final do mês ou dia 8 e a 3ª um mês após a 2ª (nunca posterior à data de termino da formação);
- No separador “Inscrições” era retificada a informação das colunas de cada inscrito – passo já realizado na “Constituição de Turma e Auditoria” – e na função “Pagamentos” eram lançadas as prestações de cada formando, de forma manual (Fig.12);

⁵⁴ Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB “Manual de Procedimentos” – acedido dezembro, de 2024.

⁵⁵ Anexo 5 – Função “Cronograma” (p.84).

⁵⁶ Anexo 6 – “Prestações” (p.86).

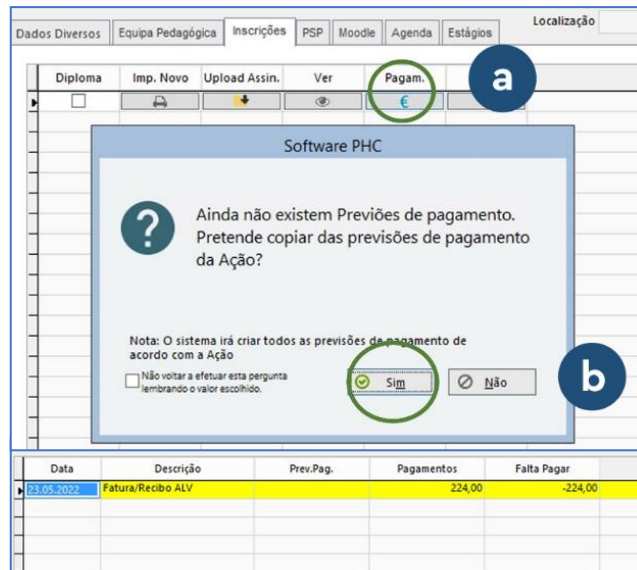


Figura 12 Lançamento de Prestações em *PHC*
Fonte⁵⁷

- No final, no separador “Agenda”⁵⁸, o procedimento era clicar na função “Cópia da Checklist” e manualmente atribuir data e hora às tarefas, consoante o cronograma.

e) Criação de Ação no Moodle

Após todo o processo de preparação de ação em *PHC*, era criado e configurado o *Moodle* (Fig.13). O pedido de criação da ação no *Moodle* era efetuado na própria ação no *PHC*, na função “Criar no Moodle”. Posteriormente o *Moodle* gerava um ID que associávamos à ação.

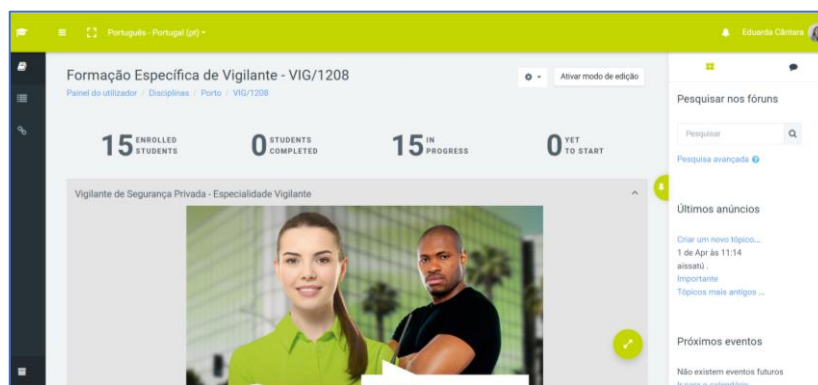


Figura 13 Painel Moodle - ação *VIG*
Fonte⁵⁹

⁵⁷ Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB “Manual de Procedimentos” – acedido dezembro, de 2024.

⁵⁸ Anexo 7 – Separador “Agenda” (p.87).

⁵⁹ Figura elaborada pela autora (2025).

Na plataforma *Moodle*, procedia-se à configuração da ação, onde eram definidos os limites de início e fim de cada módulo, a data do exame final e era colocado o cronograma da ação. Todos os restantes procedimentos, como material de apoio, atividades, entre outros, eram gerados de forma automática pela plataforma.

Nesta fase, através do *PHC*, procedia-se à inscrição automática dos formandos e formadores na plataforma, gerando uma palavra-passe automática, a par com o nome de utilizador. Após todo este processo era enviado email à Gestora do *Moodle* para validação do mesmo.

f) Pedido de Abertura de Ação

Depois de validado o *Moodle* da ação, era enviado email à Coordenadora do Operacional, que dava seguimento à correção e validação de toda a ação. Estando tudo conforme, a responsável alterava o status da ação de Prevista para Aberta.

Com esta mudança de status, a coordenação conseguia dar seguimentos a todos os processos administrativos inerentes à abertura de uma turma, como, impressão do DTP, contratos de formandos e formadores, entre outros.

- Em turmas de **VSP** havia uma comunicação obrigatória ao SIGESP, 7 dias úteis, antes do início da mesma. Nesta comunicação “Ficha Técnica”⁶⁰ seguiam as datas de início e fim da formação, a equipa pedagógica, a sala, o horário, o nome completo e contribuinte de cada formando. Todas estas informações eram registadas no SIGESP pela colega responsável.

g) Preparação do DTP

Em paralelo à abertura da ação era necessário preparar o DTP em formato físico, gerado automaticamente pelo *PHC* e impresso através da função “Dossiê Pedagógico”⁶¹. Este dossiê era colocado numa capa de arquivo básica preta, organizado com separadores de secções facilitando a procura (Fig.14).

⁶⁰ Devido à política interna da empresa, não é possível incluir apêndices ou anexos para exemplo.

⁶¹ Apêndice X – Exemplo de Dossiê Pedagógico (p.124).

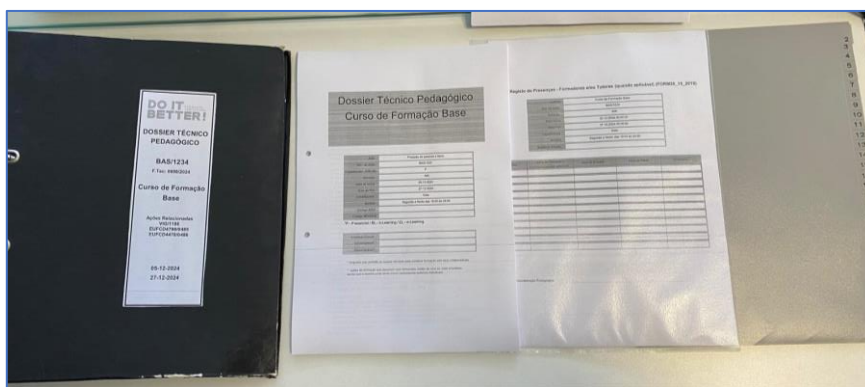


Figura 14 Exemplo de Preparação de DTP
Fonte⁶²

O DTP continha uma 1ª página para colocar na lombada com a identificação de toda a ação, uma folha designada de “capa” e o índice. Neste índice introdutório constavam 25 pontos com parâmetros a cumprir, destacando-se os seguintes de maior importância:

- Ficha de Identificação da Equipa Pedagógica – constava a lista pedagógica e os módulos respetivos;
- Contratos de Prestação de Serviços - Formador e/ou Tutor – constavam os contratos assinados pelos formadores;
- Lista Nominal de Formandos – mencionava a lista dos formandos e número mecanográfico, assim como o nível de escolaridade;
- Fichas de Inscrição Formandos – integravam as fichas de inscrição e todos os documentos de identificação;
- Contratos de Formação Profissional – constavam os contratos assinados pelos formandos;
- Registo de Sumários;
- Registo de Presenças – Formandos; o Registo de Presenças - Formadores/Tutores;
- Registo de Ocorrência – constava o comprovativo da apólice do seguro e folha da proteção de dados impressos;
 - Em turmas de **VSP** eram colocadas todas as comunicações realizadas ao SIGESP, desde “Ficha Técnica”, “2ª via”, desistências e alterações.
- Relatório, atas de reunião e/ou atividades de acompanhamento da Equipa;
- Registo e resultados da avaliação da aprendizagem – integravam todas as fichas e documentos relativos a momentos de avaliação, como os exames finais;

⁶² Fotografia elaborada pela autora (2025).

- Registo de classificação final dos Formandos – no final da formação, este registo era impresso através do *PHC*, contendo as notas finais e se estavam aptos ou não;
- Cópia Certificado de Formação Profissional.

O DTP constituía a última fase da preparação de uma ação de formação, sendo subsequente o acompanhamento pedagógico contínuo aos formandos – tema abordado no subtítulo

1.3 Acompanhamento e Relações interpessoais⁶³.

h) Avaliação

Após o término da ação e de todo o acompanhamento pedagógico, procedia-se à fase da avaliação. Esta avaliação era realizada tendo por base dois contextos:

- Formador – em contexto de sala de aula, abrangendo as aulas teóricas e práticas, a assiduidade, a participação, o empenho e outros critérios relevantes;
- *Moodle* – a avaliação teórica por módulo, efetuada através de exercícios, trabalhos, testes e exames finais – submetidos digitalmente na plataforma.

Todas as notas e resultados eram registados na plataforma *Moodle*, permitindo o cálculo automático da média final numa escala de 0 a 5. Esta média era colocada no *PHC* na respetiva ação e era impresso o “Registo de Classificação Final dos Formandos” e anexado ao DTP.

- Em turmas de **VSP** era comunicado ao SIGESP, até 3 dias após o término da ação. Nesta “Comunicação de Resultados” seguiam as notas finais de cada formando e o número de “aptos” e “não aptos”. Todas as informações eram registadas no SIGESP.

i) Auditoria à Ação

Com o registo da nota final em *PHC* e no DTP, realizava-se sempre e obrigatoriamente uma auditoria interna aos três pontos principais: DTP, *PHC* e *Moodle*. Esta auditoria visava garantir a conformidade dos dados e documentos com os requisitos legais e normativos, bem como com os padrões de qualidade internos.

⁶³ Este destaque é propositado para sinalizar o tema abordado no próximo subtítulo, mantendo a discussão do tema atual.

A auditoria interna iniciava-se sempre pelo **DTP**, seguindo um documento designado de “*Checklist*”. Nesta auditoria eram verificados todos os 25 pontos do índice, se estavam conformes e constavam todos os documentos. Aliado, era realizada uma análise ao **PHC**⁶⁴, garantindo que estavam em conformidade (Fig.15).

ID Ação	Nome Formando	Nr Formando	Nacionalidade	CC	PASS	TR	CH	Valores Pagos/ Dívida	Contratos Formação	OBSERVAÇÕES
VIG/1149		31803	São tomeense	X	OK	OK	OK	OK	OK	
		31995	São tomeense	X	OK	FALTA	FALTA	OK	OK	
		32018	São tomeense	X	OK	FALTA	FALTA	163,20 EM DIVIDA	OK	
		32196	Português	OK	X	X	FALTA	OK	OK	
		31796	Guineense	X	OK	OK	CH PAIS DE ORIGEM, TROCAR	174,40€ EM DIVIDA	OK	
		31974	Guineense	X	FALTA	OK	OK	OK	FALTA VIG	
		30135	Guineense	X	OK	FALTA	OK	OK	OK	
		31889	Guineense	X	OK	OK	OK	OK	OK	
		32058	Caboverdiano	X	FALTA	OK	FALTA	OK	OK	
		31823	Caboverdiano	X	FALTA	OK	FALTA	OK	OK	
		31727	Caboverdiano	X	OK	OK	OK	OK	FALTA VIG	
		32015	Guineense	X	OK	OK	OK	OK	OK	
		27947	Guineense	X	OK	OK	OK	OK	OK	SOCORRISMO EM FALTA
		31701	Portuguesa	OK	X	X	FALTA	OK	OK	
CONTRATOS FORMANDOS - VIG: Janevivo, Jeremias, PREVENÇÃO: Yaquele										

Figura 15 *Excell* para Auditoria – ação VIG
Fonte⁶⁵

Ao nível da plataforma **Moodle** a auditoria consistia em confirmar os seguintes elementos:

- Verificar se o cronograma era a última versão, confirmar a lista de participantes e os trabalhos dos formandos;
- No separador destinado aos formadores e tutores, eram verificadas as assiduidades das sessões síncronas e presenciais, os respetivos planos de sessão (ações de **VSP**), as grelhas de avaliações/testes, HAC, PISC, Portefólio Final e corrigendas.

No **Moodle**, eram igualmente verificados os questionários de satisfação dos formadores e dos formandos relativamente à ação de formação. Posteriormente, estes resultados eram analisados, com o objetivo de avaliar o impacto e a eficácia da formação.

j) Certificação

No processo de certificação, o CP procedia à solicitação dos certificados de formação da ação ao departamento responsável pelo uso do sistema SIGO, garantindo os conformes e requisitos legais. Após a emissão dos certificados⁶⁶, os mesmos eram arquivados no DTP, assegurando a conformidade dos requisitos legais e normativos, exigidos no mesmo.

⁶⁴ Apêndice Y – Auditoria DTP e PHC (p.125).

⁶⁵ *Excell* elaborado pela autora (2025).

⁶⁶ Anexo 8 – Certificado de Formação de VIG (p.88).

k) Envio do DTP para a Sede

Após a emissão dos certificados de formação e o arquivo dos mesmos no DTP, procedia-se à última etapa da gestão da ação de formação. O DTP era organizado de acordo com o método conhecido como “**cordel**”, embalado adequadamente⁶⁷ (*layout* do envio desenvolvido pela estagiária) e conforme o modelo “**Segue Lisboa**” (a sede) através dos CTT, garantindo uniformização e facilidade de consulta em auditorias.

- O DTP de **VSP** deve encontrar-se na sede até 10 dias após o término da ação.

1.3 Acompanhamento e Relações Interpessoais

No tema do Acompanhamento e Relações Interpessoais, este foi acompanhado por observação direta e maioritariamente ativa. Este acompanhamento e ligação com as pessoas era dos pontos mais importantes na instituição, sendo que, a *DIB* defendia que um bom ambiente gerava uma boa aprendizagem.

a) Sessão de Abertura

Após a comunicação aos formandos com o email padrão, era necessário preparar a Sessão de Abertura destinada a apresentar o curso, o funcionamento e acolher os formandos. Esta preparação era sempre prévia e constavam os seguintes elementos:

- *PowerPoint*⁶⁸ – era utilizada uma apresentação com as informações do curso em questão;
- Cronograma – era impresso uma cópia do cronograma (Fig.16) para cada formando;
 - No caso de turmas de **VSP** eram quatro cronogramas para cada formando.

⁶⁷ Apêndice Z – DTP para Envio (p.126).

⁶⁸ Anexo 9 – *PowerPoint* “Sessão Apresentação - Cursos VIG” (p.89).

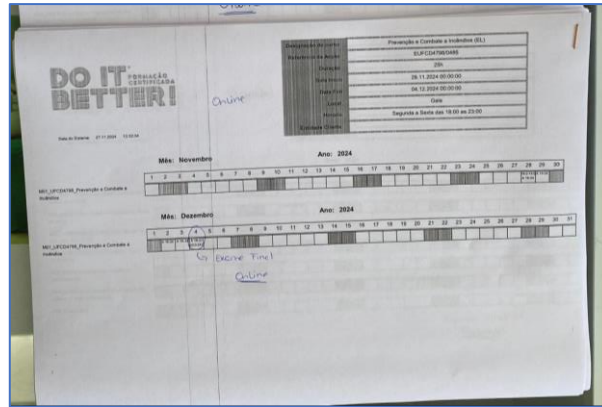


Figura 16 Exemplo de Cronograma - ação VSP

Fonte⁶⁹

- Contrato – eram impressos dois contratos de cada formando (Fig.17), um para o formando e o outro para a instituição;
 - No caso de turmas de **VSP** eram quatro contratos para cada formando e cópia dos mesmos para a instituição.

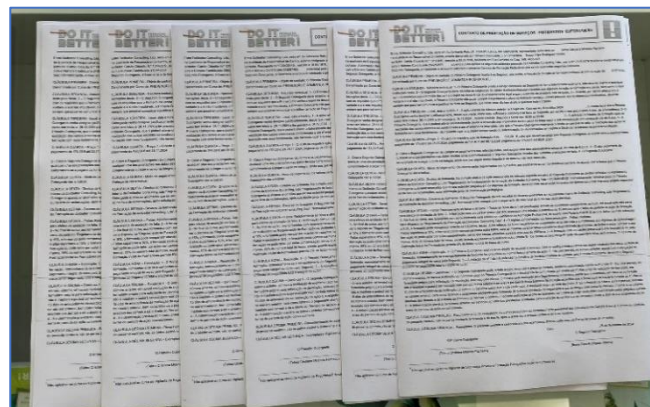


Figura 17 Exemplo de Contratos de Formação - ação VSP

Fonte⁷⁰

- Ata de abertura – era realizada uma ata da sessão, com toda a informação fornecida e no final, constava um espaço dedicado para a assinatura de cada formando;
- Acessos *Moodle* – os acessos eram enviados no próprio momento da sessão, após a confirmação da presença do formando;
- *Kit* oferta – era oferecido neste momento, caso estivesse incluído no curso.

No dia da sessão de abertura era necessário preparar a sala para todos os formandos, distribuir papel e caneta, caso fossem necessários e acolher todos os formandos até à hora.

⁶⁹ Fotografia elaborada pela autora (2024).

⁷⁰ Fotografia elaborada pela autora (2024).

No momento da sessão o CP convidava os formandos até à sala, revia a lista de presença e ia enviando email com os acessos *moodle*. Todas as informações eram transmitidas com o *PowerPoint* e de seguida fornecia e explicava todos os documentos – cronograma e contrato. No final da sessão, eram esclarecidas todas as questões e passava-se a ata de abertura.

b) Acompanhamento Contínuo

Com o iniciar de uma ação de formação, o acompanhamento pedagógico era diário, fosse individual ou em grupo. Nestes momentos, era possível destacar os seguintes:

- Acompanhamento e Esclarecimentos – este momento consistia em acompanhar atividades em sala de aula (Fig.18), recolher *feedback* do(s) formando(s) e esclarecer dúvidas, Este acompanhamento era realizado em sala, na receção, por email ou através de contacto telefónico. O objetivo era manter a ligação com o(s) formando(s) e compreender a(s) sua(s) necessidade(s);



Figura 18 Acompanhamento de Formação de Técnico Auxiliar de Veterinário – formanda Jéssica
Fonte⁷¹

- Marcação de Exames para **VSP** – neste momento era realizado um contacto prévio via email com as clínicas para perceber a disponibilidade de deslocação do médico⁷².

Em sala (em grupo) eram expostas as datas e horas, para realização do Exame de Medicina do Trabalho e a Avaliação Psicológica, assim como, o valor e as datas de pagamento. A marcação podia ser feita no momento, os nomes eram registados numa tabela⁷³, ou, caso preferissem, marcavam posteriormente com o CP na receção.

⁷¹ Fotografias elaboradas pela CP Diana (2025).

⁷² Apêndice AA – Contacto com Clínicas para Exames Médicos (p.127).

⁷³ Apêndice BB – Tabela de Marcação de Exames (p.128).

Após todas as marcações e data limite, com a respetiva clínica, era enviada uma tabela *excell*⁷⁴ com todos os dados dos formados. No dia do exame o médico deslocava-se até à *DIB* para realização dos exames.

- Receção e Gestão de Documentos – esta tarefa consistia na receção e recolha de documentos necessários para anexar à ficha individual de cada formando, por ex.: o Certificado de Habilitações, o Currículo, entre outros. Os documentos podiam ser entregues presencialmente na receção, sendo digitalizados e devolvidos ao formando, ou podiam ser enviados por email através de fotografia ou digitalização.

Após a receção, o documento era anexado em “f8” no *PHC* na ficha individual do formando.

- Orientação para Estágio – quando uma ação de formação se aproximava do final, era realizada uma reunião com o formando para explicar os procedimentos relativos ao estágio profissional, de carácter facultativo. Nesta reunião, o CP fornecia ao formando uma lista de entidades parceiras de estágio da área de formação, explicava a duração de 300h e os passos para iniciar o mesmo.

Com o término da ação e escolha do local de estágio, procedia-se à assinatura do contrato por parte da entidade de estágio, do formando e da *DIB*. Era entregue ao formando um documento designado de “Guião de Estágio”, para registo de todas as atividades desenvolvidas.

No final, o formando entregava o guião, que era anexado em “f8” no *PHC* na ficha individual e, posteriormente, era emitido e entregue o diploma da formação com a conclusão do estágio.

- Comunicações e Lembretes⁷⁵ – no decorrer do acompanhamento, era crucial reforçar a comunicação com o formando relativamente a informações importantes, como:
 - Datas das aulas presenciais e online;
 - Lançamento da nota do exame final e a avaliação final da ação ou do módulo;
 - Marcação do exame médico e da avaliação psicológica;
 - Monitorização das prestações (datas e pagamento) – além dos lembretes eram realizadas auditorias aos pagamentos (Fig.19);

⁷⁴ Devido à política interna da empresa, não é possível incluir apêndices ou anexos para exemplo.

⁷⁵ Apêndice CC – Comunicações e Lembretes - *email* (p.129).

Ação	Data_ini	Data_final	Nome	Formando	Valor_curso	Descontc	Valor_final	Total_ja_pago	Total_a_pagar
BARM_BL/0011	01.10.2024	18.04.2025	Pedro Cardoso Vieira	32107	2642	0	2642	644,5	1997,5
TRH_BL/0014	07.10.2024	16.10.2025	Jabeur Lamguirisse	32542	1740	0	1740	0	1740
TAC_BL/0010	24.10.2024	04.11.2025	Natalia Shevchuk	32391	1740	0	1740	0	1740
VIG/1122	10.12.2024	10.01.2025	Miguel Ângelo Silva Moreira	32480	654	20	523,2	348,8	174,4
VIG/1147	27.12.2024	24.01.2025	David Gomes Neri	32655	510	0	510	170	340
VIG/1147	27.12.2024	24.01.2025	José Aristides Ribeiro de Brito	32638	510	0	510	170	340
VIG/1147	27.12.2024	24.01.2025	Zita Mentese Sá	31793	654	20	523,2	348,8	174,4

Figura 19 *Excell* de Monitorização das Prestações

Fonte⁷⁶

- o Entrega de documentos em falta.

Estas comunicações eram sempre realizadas via email e reforçadas presencialmente pelo CP, sempre que possível.

c) Sessão de Encerramento

Com o término de uma ação, era obrigatório realizar um momento de acompanhamento pedagógico de encerramento. Este momento destinava-se exclusivamente ao(s) formando(s), sem a presença do formador em sala de aula.

Durante este momento o CP devia possuir capacidade de comunicação e compreensão, recolhendo o *feedback* do(s) formando(s), fosse ele positivo ou negativo. O objetivo era que o CP compreendesse como decorreu a formação, se os suportes fornecidos atenderam às expectativas e se a relação entre os colegas e os formadores foi agradável.

Após esta recolha, era fornecido *feedback* ao(s) formador(es), fosse positivo ou negativo. Todas as informações eram partilhadas com a responsável de centro e era elaborada uma Ata de Fecho, com o registo de todos os assuntos abordados. Posteriormente, era assinada pelo(s) formando(s) e pelo CP.

d) Acompanhamento Pós-Formação

Após o término de uma ação, realizava-se o acompanhamento pedagógico pós-formação, no qual se destacavam as seguintes tarefas:

- Entrega dos Certificados de Formação – após a emissão dos certificados de formação pelo sistema SIGO, era enviado email ao formando a informar do levantamento do certificado em qualquer centro *DIB*. O formando deslocava-se a um centro *DIB* e podia fazer o levantamento do seu certificado;

⁷⁶ *Excell* elaborado pela autora (2025).

- Submissão do Pedido do Cartão MAI – este processo era obrigatoriamente agendado, tinha um valor associado e o formando precisava apresentar toda a documentação necessária para o seu pedido. A submissão era realizada na plataforma do SIGESP e, após o pedido, o formando aguardava contacto da entidade, para pagamento do cartão e chegada do mesmo à sua morada;
- *Email's* e Publicações com Informações – no decorrer do tempo, os ex-formandos iam recebendo contacto por parte da *DIB*, fosse por email ou publicações de Facebook, com a abertura de novas ações ou, mesmo, a partilha de ofertas de emprego que iam chegando à empresa.

e) **Convívios e Dinamização de Relações Interpessoais**

Além de todo o acompanhamento pedagógico e gestão administrativa, sempre que possível, a empresa promovia momentos de convívio e partilha⁷⁷ para todos, com o objetivo de fortalecer as relações interpessoais e promover bom ambiente. Entre os diversos convívios e momentos de dinamização interpessoal, destacaram-se os seguintes:

- Festa de Natal – ficou à responsabilidade da estagiária todo o planeamento e preparação, com o orçamento fornecido pela *DIB*. Foram comprados doces, bebidas e salgados, entre outros e, realizadas algumas decorações, nomeadamente, a montagem da árvore de natal. Foi dinamizada uma atividade que contribuiu para o espírito festivo e a participação de todos;
- Encerramento de Turma / Casos de Sucesso⁷⁸ – sempre que uma turma terminava, a instituição tinha por hábito pedir à turma um registo fotográfico e partilhar nas redes sociais (Fig.20). Os formandos gostavam sempre muito destes momentos, simbolizando o encerramento do percurso e o sentimento de pertença à *DIB*.

Algumas turmas chegaram a realizar pequenos convívios e lanches para encerrar o ciclo.

⁷⁷ Apêndice DD – Convívios e Dinamização de Relações Interpessoais (p.130).

⁷⁸ Apêndice EE – Encerramento de Turma / Casos de Sucesso (p.132).

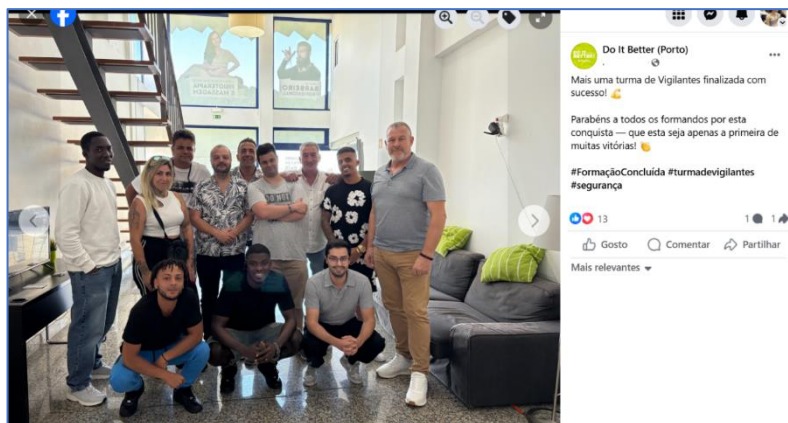


Figura 20 Exemplo de Publicação de Encerramento de Turma VSP
Fonte⁷⁹

Estes pequenos momentos de partilha e confraternização permitiam à *DIB* criar um ambiente mais humanos, inclusivo, motivador e descontraído.

2 Reflexão sobre a Concretização dos Objetivos Estabelecidos

Na presente reflexão é realizada uma breve análise face aos objetivos previamente definidos no início do estágio, aquando da elaboração do documento “Plano de Estágio de Mestrado”:

- Cumprimento do Plano de Estudos aprovado;
- Consolidar e aplicar, em contexto prático, as competências técnicas, científicas e profissionais adquiridas ao longo do curso;
- Promover a criação de interfaces entre a formação académica e o exercício da atividade profissional, através da relação direta a diferentes tipologias organizacionais;
- Fomentar a articulação do mestrado com o meio socioprofissional e com a sociedade;
- Potenciar o leque de possibilidades de oferta no mercado.

Numa visão geral, considera-se que todos os objetivos listados foram conseguidos com sucesso, em estreita colaboração com toda a equipa de profissionais da *DIB*.

No decurso do estágio, a integração progressiva na equipa permitiu o envolvimento direto em tarefas, atividades, reuniões e processos nos domínios dos Recursos Humanos, da Gestão

⁷⁹ Figura recuperada de: Publicação *Facebook Dib Porto* – acedido janeiro, de 2025.

Administrativa e da CoP, contribuindo de forma efetiva para a concretização dos objetivos propostos.

Paralelamente, o estágio possibilitou a prossecução de objetivos complementares, nomeadamente:

- Desenvolvimento do espírito de equipa e da capacidade de trabalho em grupo;
- Potencialização do sentido de orientação e responsabilidade autónoma;
- Aquisição e aperfeiçoamento de técnicas práticas e de vocabulário específico ao setor de atividade;
- Desenvolvimento de competências de comunicação com a equipa e com o público;
- Interação com diversos profissionais de diferentes áreas;
- Aprendizagem e aquisição de novos conhecimentos nos diversos setores da empresa, nomeadamente dos Recursos Humanos, Comercial, Coordenação, Marketing e Financeiro;
- Familiarização com novas plataformas e softwares, como o *Moodle*, *PHC*, *3CX*, *CRM* e o *Zoho*;
- Observação e compreensão das problemáticas profissionais no domínio da Gestão de Recursos Humanos, da Gestão Administrativa e da CoP.

Em síntese, o estágio constituiu um espaço privilegiado para a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do mestrado, permitindo atingir os objetivos definidos e reforçar a ligação entre a formação académica e a realidade do mercado de trabalho.

3 Análise Crítica quanto ao Acompanhamento do Estágio

Na presente análise, realiza-se uma breve reflexão crítica quanto ao acompanhamento do estágio, avaliando o processo de supervisão e orientação durante o período de 400 horas práticas, complementadas com acompanhamento teórico. Esta orientação contou com a Diretora do Departamento de Recursos Humanos e Operacional, Cristina Gomes, orientadora da instituição de estágio e, a Professora Especialista Marlene Silva, orientadora da instituição de ensino.

No acompanhamento da instituição de estágio, por parte da Diretora Cristina Gomes, foi realizado um acompanhamento presencial único e, semanalmente, por email, nos quais eram

partilhados alguns feedbacks. Apesar da ausência de contacto presencial, a mesma demonstrou sempre total disponibilidade nos meios que lhe eram permitidos, desempenhando um papel bastante positivo. O acompanhamento via email ou videochamada permitia o esclarecimento de questões relacionadas ao estágio e auxílio nas diferentes fases.

Face à pouca presença física da Diretora Cristina Gomes, o acompanhamento direto das coordenadoras Diana Nunes e Joana Gomes foi determinante à concretização de todos os objetivos e para a participação ativa nas diversas tarefas.

Além dos profissionais já mencionados, houve momentos de acompanhamento por parte da Sílvia Rocha (responsável do *Moodle*), Raquel Pereira (Diretora Comercial), Sofia Cavaco (Diretora Financeira), Catarina e Mariana, elementos integrantes da equipa, que se mostraram ativamente disponíveis para ajudar e acompanhar no decorrer do estágio. A disponibilidade e apoio de todos os membros da equipa demonstrou-se positivo no desenvolvimento do estágio e redação do relatório.

Por sua vez, o acompanhamento fornecido pela instituição de ensino, através da orientadora Professora Especialista Marlene Silva, foi realizado regularmente via email. A orientadora mostrou-se sempre prestável e disponível para momentos de acompanhamento, desempenhando um papel positivo e indispensável.

4 Contributos do Estudante para a Instituição de Estágio

Nos contributos do estudante para a instituição *DIB*, é possível afirmar que a sua integração nos centros de formação de VNG e Porto, bem como o apoio online aos centros de Braga e Amadora, foi bastante positiva, constituindo uma mais valia para a instituição. Neste sentido, os contributos oferecidos pela discente foram os seguintes:

- Apoio na execução de tarefas relacionadas com a Gestão Administrativa dos Recursos Humanos e apoio ao Departamento de Gestão de Formação – CoP (auditorias de dossiers pedagógicos e auditoria ao cumprimento dos requisitos inerentes à atividade formativa);
- Apoio no processo de recrutamento e seleção de formadores;
- Apoio ao Departamento Comercial (vendas e divulgação em plataformas digitais) e Financeiro (auditorias e monitoração de prestações e pagamentos);
- Apoio ao *software PHC*, *CRM* e plataforma *Moodle*;

- Contribuição para o impacto nos resultados.

A integração da discente na organização contribuiu de forma positiva para o alcance dos resultados. A sua participação ativa revelou-se essencial, assim como, a introdução de novas ideias, sugestões e, a aplicação de novos pontos de vista.

Este impacto nos resultados traduziu-se num reconhecimento e agradecimento. Na Festa de Natal, a *DIB* ofereceu uma caixa de chocolates e um postal com votos de boas festas. No decorrer do estágio foram vários os *feedbacks* positivos⁸⁰, provenientes das Diretoras Cristina Gomes e Raquel Pereira. E, refletiu-se numa posterior contratação para o cargo de CoP do Centro do Porto, que evoluiu para Responsável de Centro de CoP (Fig.21).



Figura 21 Responsável de Centro de CoP do Porto
Fonte⁸¹

⁸⁰ Apêndice FF – *Feedback* da Discente no Estágio (p.134).

⁸¹ Fotografia elaborada pela autora (2025).

CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

O presente relatório de estágio desenvolveu-se, tendo por base, um estágio curricular de 400 horas realizado na empresa *DIB*, no âmbito do Mestrado em Gestão das Organizações – ramo Gestão de Empresas. O estágio constituiu uma etapa importante na consolidação dos conhecimentos teóricos adquiridos no percurso académico e permitiu a experiência em contexto real de organização. Proporcionou a observação e aprendizagem das diferentes dinâmicas organizacionais, assim como das problemáticas associadas à Gestão de Recursos Humanos, da Gestão Administrativa e da CoP.

Os diferentes objetivos foram alcançados com sucesso, traduzindo-se no desenvolvimento de capacidades interpessoais fundamentais ao crescimento profissional e na aplicação prática de competências técnicas e científicas. O estágio permitiu compreender a articulação das aprendizagens teóricas aos contextos práticos e a importância de uma visão integrada da gestão organizacional, de forma rigorosa, assegurando a qualidade e a eficácia da mesma.

Durante o estágio, face ao acompanhamento recebido por todos os colegas, foi possível aprender e desenvolver conhecimentos em todas as áreas da empresa, desde os recursos humanos, o operacional, a área comercial, financeira e CoP. Estas aprendizagens refletiram-se numa maior compreensão perante os processos e desafios que caracterizam a Gestão das Organizações. Destaca-se o reconhecimento do papel fundamental da cooperação, da utilização das ferramentas tecnológicas e da normalização de procedimentos, para assegurar a qualidade e eficácia das iniciativas formativas.

A integração no estágio refletiu-se de forma bastante positiva no alcance de melhores resultados e melhorias na execução de tarefas relacionadas com a Gestão Administrativa dos Recursos Humanos e do Departamento de Gestão de Formação – CoP. A participação ativa revelou-se essencial, com a introdução de novas ideias, sugestões e, a aplicação de novos pontos de vista.

Em suma, foi um estágio curricular bastante complexo e enriquecedor, uma oportunidade única de desenvolvimento profissional e pessoal, através da consolidação de novas competências profissionais, a expansão de horizontes e a ligação entre a teoria e a prática. O estágio desenvolveu uma postura mais crítica, reflexiva e focada nos resultados, constituindo uma etapa importante na formação académica e um alicerce para o futuro da discente enquanto gestora das organizações.

REFERÊNCIAS

Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (13.^a ed.). Londres: Kogan Page.

Ballou, R. (2006). *Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial* (5.^a ed.). Porto Alegre: Bookman.

Bello, I., & Penna, M. (2017). *O papel do coordenador pedagógico nas escolas públicas paulistanas: entre as questões pedagógicas e o gerencialismo*. *Educar em Revista*, 33, 69–86. Acedido agosto 20, de 2025 em: https://www.researchgate.net/publication/318997976_O_papel_do_coordenador_pedagogico_nas_escolas_publicas_paulistanas_entre_as_questoes_pedagogicas_e_o_gerencialismo.

Brito, S. (2017). *O papel do gestor de formação em contexto empresarial* (Relatório de Estágio: Mestrado em Educação e Formação). Lisboa: Universidade de Lisboa.

Cardoso, L. (2024). *Universidade do Minho: Projeto de marketing de afiliados para atrair formadores via online: o caso de uma empresa de formação qualificada* (Relatório de Estágio: Mestrado em Marketing e Estratégia). Braga: Universidade do Minho Escola de Economia e Gestão.

Cavaleiro, D., & Santos, M. (2021). *Manual de coordenação pedagógica. BET ON PEOPLE – Formação e Consultoria, Lda*. Acedido agosto 20, de 2025 em: https://betonpeople.co.ao/wp-content/uploads/2021/10/Manual_Directores-e-Coordenadores-Pedago%CC%81gicos-.pdf.

Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (7^a ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.

Christopher, M. (2005). *Logistics and Supply Chain*.

Do It Better!. (2025). *Certificações*. Acedido fevereiro 25, de 2025 em: <https://doitbetter.pt/certificacoes/>.

Do It Better!. (2025). *Sobre Nós*. Acedido fevereiro 30, de 2025 em: <https://doitbetter.pt/sobre-nos/>.

Do It Better. (2020). *Manual de Formação M1* (Versão 02, 25/05/2020).

Do It Better. (2020). *Manual de Formação M2* (Versão 02, 27/05/2020).

Do It Better. (2024). *Manual de Moodle*.

Do It Better. (2024). *Manual de Procedimentos.*

Do It Better. (2024). *Regulamento da Formação.*

Do It Better. (2024). *Tabela de Preços.*

Do It Better. (s/d). *Manual de Integração de Estágios Curriculares.*

Ferreira, M. (2020). *Desafios da Coordenação Pedagógica: da Motivação ao Acompanhamento e Avaliação da Formação Profissional* (Relatório de Estágio: Mestrado de Educação e Formação de Adultos e Intervenção Comunitária). Coimbra: Universidade de Coimbra.

Guimarães, J., Zanelato, A., Silva, B. & Fernandes, R. (2024). *O papel do gestor na educação contemporânea.* Revista de Educação da Faculdade SESI-SP. Acedido outubro 06, de 2025 em: https://revistacientifica.sesisp.org.br/index.php/nee_arandu/article/view/36.

Horngren, C., Sundem, G., Burgstahler, D., & Schatzberg, J. (2023). *Introduction to Management Accounting* (16^a ed.). Reino Unido: Pearson Education.

Laudon, K., & Laudon, J. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (6.^a ed.). Edimburgo: Pearson Education.

Management - Creating Value-Adding Networks (3.^a ed.). Edimburgo: Pearson Education.

Martins, A. (2022). *O Papel do Gestor de Formação numa Empresa.* Relatório de estágio: Mestrado em Educação e Formação. Lisboa: Universidade de Lisboa, Instituto de Educação. Acedido outubro 06, de 2025 em: <https://repositorio.ul.pt/500> .

Neto, B. (2023). *Gestão organizacional* (1. ed.). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. Acedido outubro 03, de 2025 em: https://memoria.ifrn.edu.br/bitstream/handle/1044/2656/Ebook_Gest%C3%A3o%20organizacional.pdf?sequence=1 .

Pereira, A., Silva, L., & Durão, M. (2024). *Motivação e satisfação no trabalho: Teorias, impactos e implicações para a gestão organizacional.* RECIMA21 — Revista Científica Multidisciplinar, 5(1). Acedido outubro 06, de 2025 em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/5368> .

Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2015). *The handbook of logistics and distribution management: understanding the supply chain* (5.^a ed.). Londres: Kogan Page.

Santos, A. (2008). *Gestão Estratégica - Conceitos, modelos e instrumentos*. Porto: Escolar Editora

Silva, D., Magalhães, S., Sousa, W., & Marques, J. (2023). *A importância da coordenação pedagógica na educação infantil*. Revista Educação & Ensino, 7(2). Acedido agosto 20, de 2025 em: <https://uniateneu.edu.br/wp-content/uploads/2023/12/A-IMPORTANCIA-DA-COORDENACAO-PEDAGOGICA-NA-EDUCACAO.pdf> .

Silva, M., Santos, F., & Santos, F. (2024). *O papel da coordenação pedagógica na gestão escolar: Práticas democráticas e inclusivas para a diversidade*. Revista Educação & Sociedade, 1(1). Acedido agosto 12, de 2025 em: <https://editoraes.com.br/wp-content/uploads/2024/07/O-PAPEL-DA-COORDENACAO-PEDAGOGICA-NA-GESTAO-ESCOLAR-praticas-democraticas-e-inclusivas-para-a-diversidade.pdf> .

Silva, V., & Souza, R. (2016). *E-LEARNING, B-LEARNING, M-LEARNING AND THE TECHNICAL AND PEDAGOGICAL ASPECTS ON THE NEW PLATFORM TRENDS AS MASSIVE OPEN ONLINE COURSES*. Revista Onis Ciência, IV(13). 1-16. Acedido agosto 10, de 2025 em: <https://revistaonisciencia.com/wp-content/uploads/2020/06/13ED04-Viviane-Gomes-da-Silva.pdf> .

Tamo, K. (2006). *Introdução à gestão das organizações: conceitos e estudos de casos* (1ª ed.). Luanda: Editora CAPATÊ – Publicações.

Teixeira, S. (2010). *Gestão das organizações* (1ª ed.). Lisboa: McGraw-Hill.

Viana, M., Dantas, L., Santos, V., Marques, M., & Marinho, I. (2024). *Função e atuação do coordenador pedagógico: Origem e reflexões*. Anais do CONEDU 2024. Acedido agosto 12, de 2025 em: https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2024/TRABALHO_COMPLETO_EV200_MD1_ID14933_TB5222_20102024101607.pdf .

Cunha, N., Silva, M., Cunha, N., & Cunha, T. (2021). *Gestão, gestores e competências*. Revista GeTeC: Gestão, Tecnologia e Ciências, 10(29). Acedido outubro 02, de 2025 em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/2398> .

Anexo 1 - Flyer's Promocionais

1-2. Flyer Curso de Cabeleireiro Profissional Unissexo

CURSO DE CABELEIREIRO PROFISSIONAL UNISSEXO

Curso Certificado
Formação Presencial
Estágio Opcional

DO IT BETTER! FORMAÇÃO CERTIFICADA
800 20 99 93
WWW.DOITBETTER.PT

BRAGA | PORTO | V.N.GAIA | S.J.MADEIRA | VISEU | COIMBRA
ALVERCA | AMADORA | LISBOA | ALMADA | SETÚBAL | FARO

PROGRAMA:

- Profissão de cabeleireiro - como construir uma carreira de sucesso;
- Técnicas profissionais de cuidados em salão;
- Lavar, massagear e secar os cabelos;
- Tratamentos e penteados artísticos para atrair clientes;
- Expert em colorimetria, coloração e descoloração;
- Ondulação e desfrisagem profissionais para fidelizar clientes;
- Hair stylist - corte e tendências.

SAÍDAS PROFISSIONAIS:

Gabinetes de Estética, Cabeleireiro profissional, Freelancer, Negócio Próprio.

OUTROS CURSOS:

- Barbeiro Profissional
- Formação Pedagógica Inicial de Formadores
- Técnico Auxiliar de Fisioterapia e Massagem
- Vigilante de Segurança Privada
- Técnico Auxiliar de Ação Educativa
- Técnico/a Administrativo/a e de Recursos Humanos
- Técnico/a Auxiliar de Saúde e Geriatria

E muito mais...

DO IT BETTER! FORMAÇÃO CERTIFICADA
WWW.DOITBETTER.PT

3-4. Flyer Curso de Assistente de Recintos de Espetáculos

CURSO DE ASSISTENTE DE RECINTOS DE ESPECTÁCULOS

Curso Certificado
B-Learning

DO IT BETTER! FORMAÇÃO CERTIFICADA
800 20 99 93
WWW.DOITBETTER.PT

BRAGA | PORTO | V.N.GAIA | S.J.MADEIRA | VISEU | COIMBRA
ALVERCA | AMADORA | LISBOA | ALMADA | SETÚBAL | FARO

PROGRAMA:

- Regime legal dos espetáculos e divertimentos públicos;
- Regulamentos de prevenção e segurança do evento;
- Planos de contingência e de emergência;
- Manutenção de ambiente seguro e gestão de multidões;
- Gestão das necessidades dos espetadores: Informação, orientação e aconselhamento;
- Procedimentos de revistas e buscas de segurança;
- Gestão de incidentes e procedimentos de emergência;
- Gestão de conflitos e procedimentos de detenção;
- Defesa pessoal.

SAÍDAS PROFISSIONAIS:

Festivais; Teatros; Espetáculos

OUTROS CURSOS:

- Formação Pedagógica Inicial de Formadores
- Técnico Auxiliar de Fisioterapia e Massagem
- Vigilante de Segurança Privada
- Técnico Auxiliar de Ação Educativa
- Técnico/a Administrativo/a e de Recursos Humanos
- Cabeleireiro Unissexo
- Barbeiro Profissional
- Chef de Cozinha e Pastelaria
- Técnico/a Auxiliar de Saúde e Geriatria

E muito mais...

DO IT BETTER! FORMAÇÃO CERTIFICADA
WWW.DOITBETTER.PT

5-6. Flyer de informações gerais

ENCONTRE O CURSO IDEAL PARA SI.

Usufrua da melhor qualidade dos nossos serviços. Adquirir novos conhecimentos, potencie as suas competências ou aprenda uma nova profissão através das modalidades de ensino Presencial, E-Learning e B-Learning.

CURSOS

ADMINISTRAÇÃO

- Assistente Administrativo e de Contabilidade
- Especialização em Gestão e Coordenação da Formação
- Técnico Administrativo e de Recursos Humanos

BELEZA

- Drenagem Linfática
- Cabeleireiro Unissexo
- Técnico de Estética, Unhas em Gel, SPA e Maquilhagem Profissional
- Barbeiro Profissional
- Maquilhagem Profissional
- Tatuagem e Body Piercing

EDUCAÇÃO

- Técnico Auxiliar de Ação Educativa
- Formação Pedagógica Inicial de Formadores

COZINHA

- Chef de Cozinha e Pastelaria

SAÚDE

- Auxiliar de Medicina Dentária
- Técnico Auxiliar de Fisioterapia e Massagem
- Técnico Auxiliar de Saúde e Geriatria

SEGURANÇA

- Vigilante de Transporte de Valores
- Fiscal de Exploração de Transportes Públicos
- Operador Central de Alarmes
- Vigilante de Proteção e Acompanhamento Pessoal
- Assistente de Portos e Aeroportos - Proteção Portuária
- Supervisor de Segurança Privada
- Vigilante
- Segurança Porteiro
- Assistente de Recintos Desportivos
- Assistente de Recintos de Espetáculos

VETERINÁRIA

- Técnico Auxiliar de Veterinária e Estética Animal

85,4%
EMPREGABILIDADE

+ 700
PARCEIROS

+ 10.000
FORMANDOS

300
FORMADORES

LOCALIDADE: _____ CENTRO: _____

NOME: _____ TELEFONE: _____ E-MAIL: _____

ÁREAS DE INTERESSE:

ADMINISTRAÇÃO EDUCAÇÃO SAÚDE VETERINÁRIA

BELEZA COZINHA SEGURANÇA OUTRO

CURSO: _____

PARCEIROS

SANTA CASA

ANTHEA

randstad

cuf

Hospital Lusíadas Lisboa

Adecco

CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA

Thalasso Caparica

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

STRONG CHARON

PROSEGUR

talenter.

Braga
Porto
V.N.Gaia
S.J.Madeira
Coimbra
Alverca
Amadora
Lisboa
Almada
Setúbal
Faro
Sevilha (Espanha)

ENCONTRE O CURSO IDEAL PARA SI.

DO IT BETTER! 800 10 26 26
www.DOITBETTER.PT

BRAGA | PORTO | V.N.GAIA | S.J.MADEIRA | VISEU | COIMBRA | ALVERCA
AMADORA | LISBOA | ALMADA | SETÚBAL | FARO | SEVILHA

800 10 26 26
www.DOITBETTER.PT

800 10 26 26
www.DOITBETTER.PT

7-8. Flyer dos “Requisitos Vigilante_VSP”

1 MÓDULOS OBRIGATORIOS

Os Módulos Obrigatórios são compostos por: 2 UFCDs (Unidades de Formação de Curta Duração): 1. Técnicas de Socorrismo e 2. Prevenção de Incêndios + Formação BASE.

2 + ESPECIALIDADES

As mais procuradas são:

4 ATUALIZAÇÕES

Para cada Especialidade, existe a possibilidade de formando realizar cursos de ATUALIZAÇÃO:

- VIGA: Formação Específica de Vigilante
- SPRA: Formação Específica de Segurança - Porteira
- ARDA: Assistente de Recintos Desportivos
- AREA: Assistente de Recintos Espetáculos
- ALMA: Operador Central de Alarmes
- APAPA: Assistente de Portos e Aeroportos – Proteção Portuária
- VTVA: Vigilante Transporte de Valores
- VPAPA: Vigilante de Proteção e Acompanhamento Pessoal
- FETPA: Fiscal de Exploração de Transportes Públicos
- CSA: Coordenador de Segurança
- (APAAA): Assistente de Portos e Aeroportos - Proteção Aeroportuária

5 DOCUMENTAÇÃO

- Documento de identificação (CC ou BI/NIF/NISS) ou equivalente;
- Comprovativo de moradia;
- Foto tipo passe - Fundo branco e sem uniforme;
- Registo criminal para exercício da atividade (envolve contato com menores) sem averbamentos, ou seja, nada pode constar acerca da pessoa identificada no registo criminal;
- Atestado médico de acordo e despacho PSP-DGS: Avaliação médica e psicológica, de 20/05/2021. Atestado emitido por médico de medicina no trabalho com registo no SIGESP;
- **Certificado de avaliação psicológica, de acordo com o anexo 4 - do despacho PSP-DGS: Avaliação médica e psicológica, de 20/05/2021. Realizado por médico psicólogo registado na OPP e no SIGESP;
- **Certificado de habilitações (cópia autenticada ou original);

6 REQUISITOS

- Ser cidadão português, de um estado membro da UE, de um estado parte do acordo sobre o espaço económico europeu ou em condições de reciprocidade de um estado de língua oficial portuguesa, ou então cidadão de nacionalidade brasileira, possuidor do estatuto de igualdade ao abrigo do acordo de Porto Seguro.
- Possuir plena capacidade civil;
- Possuir escolaridade mínima obrigatória:
 - nascidos até 31/12/1966 - 4º Ano
 - nascidos entre 1/1/1967 e 31/12/1980 - 6º ano
 - nascidos a partir de 1/1/1981 - 9º ano

Com a publicação da Lei 85/2009 de Agosto, foi estabelecido através do Art.º 2º, que se consideram em idade escolar as crianças e jovens com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos. No nº 4 do mesmo artigo, é ainda referido que: “A escolaridade obrigatória cessa com a obtenção do diploma de qualquer ciclo ou nível de ensino, no momento do ano escolar em que o aluno perfaça 18 anos”.

§) nascidos a partir de 1/1/1996 - 12º ano (estão sujeitos ao limite de escolaridade obrigatória até 18 anos, enquadrado na lei 85/2009, de 27 de Agosto. Caso não apresente certificado de habilitações de conclusão do 12º ano de escolaridade, deverá apresentar certificado de habilitações do 9º ano de escolaridade concluído e comprovativo de frequência escolar ininterrupta até aos 18 anos.

- O formando deverá previamente e obrigatoriamente, antes da ação de formação, realizar registo enquanto pessoal de segurança privada no SIGESP. OBS: Para a inscrição no SIGESP, deverá ser possuidor de NIF e documento de identificação válido (no caso de cidadão não-português, o documento de identificação a utilizar deverá ser o passaporte.
- **Ambos deverão ser submetidos, por via eletrónica, através do SIGESP pelo respetivo profissional médico.

3 OUTRAS ESPECIALIDADES DISPONÍVEIS:

(VTVA) - Vigilante de Transporte de Valores (170h)	(VPAP) - Vigilante de Proteção e Acompanhamento Pessoal (190h)	(ARD) - Assistente de Recintos Desportivos (90h)	(ARE) - Assistente de Recintos de Espetáculos (90h)	(FETP) - Fiscal de Exploração de Transportes Públicos (90h)
(APAP) - Assistente de Portos e Aeroportos - Proteção Portuária (140h)	(ALM) - Operador Central de Alarmes (90h)	(APAA) - Assistente de Portos e Aeroportos - Proteção Aeroportuária (170h)	(CS) - Coordenador de Segurança (120h)	

PARA CANDIDATOS NÃO-PORTUGUESES, ACRESCE:

- Registo criminal do país de origem, para fins de segurança privada;
- Fotocópia do passaporte;
- Certificado de Habilitações com Equivalência ao ensino português;
- Fotocópia do cartão Porto Seguro (no caso de ser um cidadão brasileiro);
- Poderá ainda ser necessário o certificado de formação linguística B1 de língua portuguesa.

VIRE

7 PROVAS VPAP

A admissão no curso de Vigilante de Proteção e Acompanhamento Pessoal depende da aprovação em provas de avaliação de conhecimentos (teóricas e práticas).

A sua elaboração e fiscalização é da responsabilidade da PSP através do CSP (Corpo de Segurança Pessoal) e UEP (Unidade Especial de Polícia). O local de realização das provas* é nas instalações da UEP, na Quinta das Águas Livres, em Belas (Sintra).

- Taxa** de pagamento da realização das provas: 100 EUR, por candidato.
- Taxa** de revisão de prova: 50 EUR + requerimento dirigido ao júri no prazo máximo de 15 dias após comunicação de resultados.
- Documentos a apresentar no dia das provas: certificado de formação, documento de identificação e equipamento necessário à prova prática.

SERVIÇOS EXTRAS (preço sob consulta):

- Consulta de Medicina do Trabalho;
- Exame de Avaliação Psicológica;
- Tratamento do Processo Administrativo para entrega do processo no DSP.

8 CARTÃO PROFISSIONAL DO MAI

O formando que frequenta esta formação com aproveitamento, obtém acesso ao Cartão MAI - cartão profissional de vigilante de segurança privada, que titula a competência do vigilante para o exercício das suas funções.

A emissão desse cartão é efetuada pela PSP e tem um custo associado de 20€, por especialidade.

* As provas estão a ser realizadas nos centros de formação, até nova orientação da PSP

** As taxas são cobradas pela PSP e podem sofrer alterações sem aviso prévio

CARTÃO PROFISSIONAL DO MAI

- Lisboa: 210 111 677
- Braga: 253 189 212
- Porto: 220 174 005
- Vila Nova de Gaia: 223 756 371
- Viseu: 232 186 046
- São João da Madeira: 256 817 153
- Coimbra: 239 058 203
- Leiria: 244 801 156
- Alverca: 219 575 110
- Amadora: 218 037 733
- Laranjeiro (Almada): 210 116 047
- Faro: 289 035 565
- Funchal (Madeira): 291 712 116

DO IT BETTER!

Fonte: Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB – acedido novembro, de 2024.

Anexo 2 – “Ficha de Inscrição”, “Declaração de Campanha” e “Guião de Entrevista”⁸²


1-2. Ficha de Inscrição

DO IT CONSULTING BETTER!		www.DOITBETTER.pt	
Campanha FICHA DE INSCRIÇÃO			
Número de Formando		Aplicar de Seguro N.º 23.00117478	
Dados Pessoais:			
Nome:			
Morada:			
Localidade:	Código Postal:	Telefone:	Telemóvel:
Documento de Identificação:	Número:	Data de Validade:	
Nacionalidade:	Distrito/Porto:	Concelho:	Nacionalidade:
Data de Nascimento:	NIF:		Email:
Sexo: Masculino			
Habilidades Literárias:			
Sem competências básicas		Licenciatura <input type="checkbox"/>	
4.º Ano <input type="checkbox"/>		Mestrado <input type="checkbox"/>	
6.º Ano <input type="checkbox"/>		Outro <input type="checkbox"/>	
9.º Ano <input type="checkbox"/>			
12.º Ano <input type="checkbox"/>			
Áreas de Formação frequentadas anteriormente:		Data de Conclusão	Iniciativa (Pessoal/Organizacional)
Situação Profissional atual (assinale com um X):			
Estagiário <input type="checkbox"/>		Inativo <input type="checkbox"/>	
Empregado por conta de outrem <input type="checkbox"/>		Reformado <input type="checkbox"/>	
Empregado por conta própria <input type="checkbox"/>		Desempregado <input type="checkbox"/>	
ESTUDANTE <input type="checkbox"/>		Outro <input type="checkbox"/>	
Forma de conhecimento do Curso ministrado pela Do It Better (assinale com um X):			
Já frequentei formação através da Do It Better <input type="checkbox"/>		Amigo <input type="checkbox"/>	
Site na Internet <input type="checkbox"/>		Flyer/Apresentação <input type="checkbox"/>	
Pesquisa (Google) <input type="checkbox"/>		Outro <input type="checkbox"/>	
Razões para a frequência do curso a que se candidatou (assinale com um X):			
Atualização <input type="checkbox"/>		Reciclagem de conhecimentos a nível profissional <input type="checkbox"/>	
Característica Pessoal <input type="checkbox"/>			
Ficha Inscrição Versão 15_08_04_2024 *Formações inicias tiradas antes de 2013 requerem validação do DSP			

DO IT CONSULTING BETTER!		www.DOITBETTER.pt	
O(A) Formando(a) Data: _____ Assinatura: _____			
O(A) Encarregado(a) de Educação (quando aplicável) Data: _____ Assinatura: _____			
P/Do It Better Consulting, Lda. Assinatura: _____			
Ficha Inscrição Versão 15_08_04_2024 *Formações inicias tiradas antes de 2013 requerem validação do DSP			

⁸² O presente anexo apresenta apenas partes para exemplo, em conformidade com a política da empresa que restringe a divulgação de dados, valores e informações internas.

3. Declaração de Campanha *Black Friday*



www.doitbetter.pt

DECLARAÇÃO DE INSCRIÇÃO NA CAMPANHA PROMOCIONAL

Para os devidos efeitos, eu _____, inscrito no curso _____, portador do cartão de cidadão n.º _____, com data de início prevista de ____/____/____, declaro ter tomado conhecimento, lido e aceite os critérios inerentes à campanha em vigor (inscrições realizadas de 01.11.2024 a 30.11.2024), nomeadamente:

(i) As ações de formação pressupõem um número mínimo de formandos para o seu início: 6 elementos para cursos de Longa Duração (em regime presencial ou videoconferência) e 15 elementos para Curso de Formação Modular para Conclusão do 12.º ano. ¹


(ii) O arranque oficial de uma ação de formação poderá acontecer num período até 6 meses;

(iii) Só cabe direito à devolução do valor pago no ato da inscrição, ultrapassado esse período previsto para abertura (6 meses);

(iv) Os descontos não são acumulados com outros em vigor;

(v) Se encontrar mais barato, igualamos o valor (para ofertas de formação em regime presencial dentro do mesmo conceito geográfico, ou ações de formação à distância de estrutura pedagógica similar);

(vi) Inscrições VSP para o centro do Funchal não abrangidos pela campanha (consultar tabela específica)




O Cliente _____

A Coordenação Pedagógica _____

Data: ____ de ____ 2024

¹ Poderá haver necessidade de ajustar ao mínimo número de elementos de acordo com especificidade do curso ou centro de formação a responsabilidade de análise da Equipa Pedagógica.

4. Declaração de Campanha de Natal



www.doitbetter.pt

DECLARAÇÃO DE INSCRIÇÃO NA CAMPANHA PROMOCIONAL

Para os devidos efeitos, eu _____, inscrito no curso _____, portador do cartão de cidadão n.º _____, com data de início prevista de ____/____/____, declaro ter tomado conhecimento, lido e aceite os critérios inerentes à campanha em vigor (inscrições realizadas de 01.12.2024 a 31.12.2024), nomeadamente:

(i) As ações de formação pressupõem um número mínimo de formandos para o seu início: 6 elementos para cursos de Longa Duração (em regime presencial ou videoconferência) e 15 elementos para Curso de Formação Modular para Conclusão do 12.º ano. ¹


(ii) O arranque oficial de uma ação de formação poderá acontecer num período até 6 meses;

(iii) Só cabe direito à devolução do valor pago no ato da inscrição, ultrapassado esse período previsto para abertura (6 meses);

(iv) Os descontos não são acumulados com outros em vigor;

(v) Se encontrar mais barato, igualamos o valor (para ofertas de formação em regime presencial dentro do mesmo conceito geográfico, ou ações de formação à distância de estrutura pedagógica similar);

(vi) Inscrições VSP para o centro do Funchal não abrangidos pela campanha (consultar tabela específica)



O Cliente _____

A Coordenação Pedagógica _____

Data: ____ de ____ 2024

¹ Poderá haver necessidade de ajustar ao mínimo número de elementos de acordo com especificidade do curso ou centro de formação a responsabilidade de análise da Equipa Pedagógica.

5-6. Guião de Entrevista

DO IT
INSTITUTO DE INVESTIGACÃO E INOVAÇÃO
BETTER!

WWW.DOITBETTER.PT

GUIÃO DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL - FORMANDOS

IDENTIFICAÇÃO

Nome do Candidato: _____

Idade: _____ Localidade de Residência: _____

Estado Civil: Solteiro Casado União de facto Divorçado

DADOS DA ENTREVISTA

Data da Entrevista: ____/____/____ Local de Realização da Entrevista: _____

Quem realizou a entrevista? _____

DADOS CURRICULARES / PROFISSIONAIS DO CANDIDATO

ESCOLARIDADE:

Inferior ao 9º ano 9º completo 10º completo 11º completo 12º completo

Curso técnico-profissional: Qual? _____

Licenciatura Mestrado Pós-Graduação MBA Doutoramento Pós-Doutoramento

Qual? _____

PROFISSÃO:

Empregado Se sim: Contrato Freelancer Part-time Full-time

Qual a função: _____

Desempregado Se sim, há quanto tempo? _____

MOTIVAÇÕES / EXPECTATIVAS PARA O CURSO

Curso que pretende: _____

Gosta da área: saúde segurança beleza veterinária educação administração cozinha outros

Quais: _____

Gosta de cursos: Mais rápidos e mais acessíveis mais longo e com conteúdos mais abrangentes

Presenciais à distância mistos individuais em grupo

Duração: curta longa Ou prefere que seja adaptada às suas necessidades (personalizado)?

Disponibilidade: laboral (manhã) laboral (tarde) pós-laboral sábado

Tem experiência profissional na área que pretende?

Nenhuma até 1 ano de 2-4 anos mais de 4 anos

Guião Orientação Profissional Versão 2 FORMANDOS 1

DO IT
INSTITUTO DE INVESTIGACÃO E INOVAÇÃO
BETTER!

WWW.DOITBETTER.PT

GUIÃO DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL - FORMANDOS

Considera que a formação ajuda na integração psicossocial da pessoa? sim não

A formação aumenta o seu networking (rede de contactos profissionais)? sim não

A formação ajuda a valorizar-se pessoalmente? sim não E profissionalmente? sim não

Motivação do candidato para a realização do curso:

Obter conhecimento na área (interesse pessoal) Interesse em mudar de área profissional

Atualizar conhecimentos/competências numa área em que já desempenha função profissional

Outra: _____

Expectativas do candidato com a realização do curso:

Aprender uma competência específica. Qual? _____

Integração no mercado de trabalho Evolução na carreira/categoria profissional

Obter mais conhecimentos/competências para o desempenho da sua atual função

Outra: _____

A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

Proposta apresentada:

Curso: _____

Período: laboral (manhã) laboral (tarde) pós-laboral sábado

Preenche os requisitos para a formação a que se candidata:

Sim Não

Acete para a formação a que se candidata:

Sim Não (em caso de resposta negativa escreva o porque desta decisão no campo "Observações" em baixo).

Se foi aceite na formação, mas não cumpre os requisitos, quais são os motivos?

Experiência profissional superior a 3 anos Motivações orientadas para o curso

Garantia de integração no Mercado de Trabalho após Realização do curso (por terceiros)

Outra: _____

Observações: _____

O Coordenação Pedagógica de Centro,

Guião Orientação Profissional Versão 2 FORMANDOS 2

Fonte: Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB – acedido dezembro, de 2024.

Anexo 3 – “Confirmação da Inscrição” - *email*

ASSUNTO DO EMAIL:

DO IT BETTER! - Confirmação da Inscrição

CORPO DE TEXTO:

Caro(a) Formando(a),

Serve o presente email para confirmar a sua inscrição na ação de formação XXXXX. Desde já agradecemos a confiança depositada na **DO IT BETTER®**. Pretendemos tornar-nos parceiros no seu percurso formativo e possibilitar-lhe uma formação better !

A ação de formação em que se encontra inscrito(a) tem início previsto para o dia XX.XX.XXXX e irá decorrer às XXXXX e às XXXXXX, das XXXX às XXXX horas.

Será, oportunamente, contactado(a) pela Coordenadora da Ação de Formação com intuito de confirmar ou adiar esta previsão uma vez que, conforme informação no Regulamento Interno " (...) a realização das ações de formação encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições (...)".

Aproveitamos a ocasião para lembrar que está em falta a entrega dos seguintes documentos: XXXXXXXXXX. Deverá enviar para o endereço eletrónico XXXX@doitbetter.pt ou, em alternativa, entregar no Centro de Formação. Em anexo segue ainda fatura do seu pagamento.

Para qualquer esclarecimento adicional pode contactar-nos através de: XXX XXX XXX

Com os melhores cumprimentos,

Equipa de Coordenação Pedagógica DO IT BETTER®

Fonte: Figura recuperada de: documentação cedida pela DIB “Comunicações Padronizadas” – acedido dezembro, de 2024.

Anexo 4 – Feedback aos Inscritos - email

1. Adiamento da ação de formação

ASSUNTO DO EMAIL:
DO IT BETTER® - Previsão Início da Ação de Formação XXXXX

CORPO DE TEXTO:
Caro(a) Formando(a),

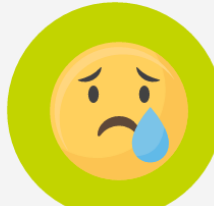
Serve este e-mail para reforçar informação transmitida via telefone no que se refere à data de previsão de início da ação de formação.

Data de previsão de Início da formação: XX.XX.XXXX. Este adiamento deve-se ao facto de não estarem reunidos o número mínimo de formandos para iniciar a formação, uma vez que, conforme informação no Regulamento Interno " (...) a realização das ações de formação encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições (...)" .
Lamentamos o incómodo causado por este adiamento.

Qualquer dúvida não hesite em contactar através de: XXX XXX XXX

Com os melhores cumprimentos,

Equipa de Coordenação Pedagógica **DO IT BETTER®**



2. Confirmação da ação

ASSUNTO DO EMAIL:
DO IT BETTER® - Confirmação Início da Ação de Formação XXXXX

CORPO DE TEXTO:
Caro/a Formando/a,

Serve o presente para comunicar que o início da Ação Formação em que está inscrito/a - XXXXXXXXX - vai iniciar oficialmente no dia XXXXX, pelas XXX horas. A Formação decorrerá às XXXX e às XXXX, das XXX às XXXX horas.

Agradecemos, desde já, a sua preferência e desejamos-lhe que passe agradáveis momentos na nossa companhia, com a certeza de que iremos superar as suas melhores expectativas!

É com muito orgulho e satisfação que o/a acolhemos na Família DO IT BETTER® e o/a vemos abraçar um projeto profissional e pessoal que passa, agora, também a ser nosso. Contamos consigo no próximo dia XXXXXX, pelas XXXX horas.

Para qualquer dúvida ou esclarecimento adicional, não hesite em contactar-nos através do XXXXX/ XXXX@doitbetter.pt.

Com os melhores Cumprimentos,

Equipa de Coordenação Pedagógica **DO IT BETTER®**

Fonte: Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB “Comunicações Padronizadas” – acedido dezembro, de 2024.

Anexo 5 – Função “Cronograma”

1-10. Passo a passo gerar o cronograma

Form fields include: Data Inicial (23.05.2022), Hora Inicial (10:00), Data Final (10.09.2023), Hora Final (17:00), Horário (Sábado, das 10h às 17h), Local (S.J.Madeira), and Observações (Criada automaticamente através das inscrições).

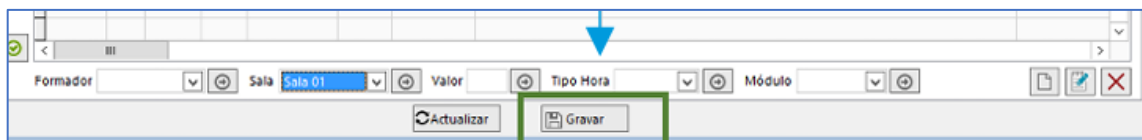
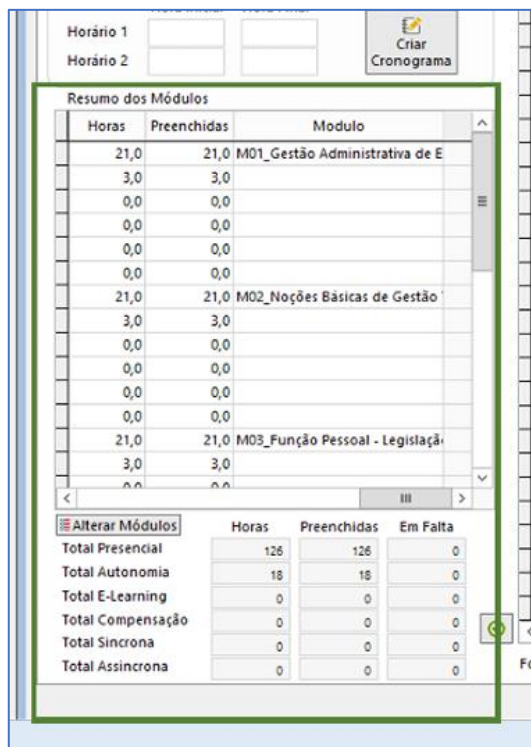
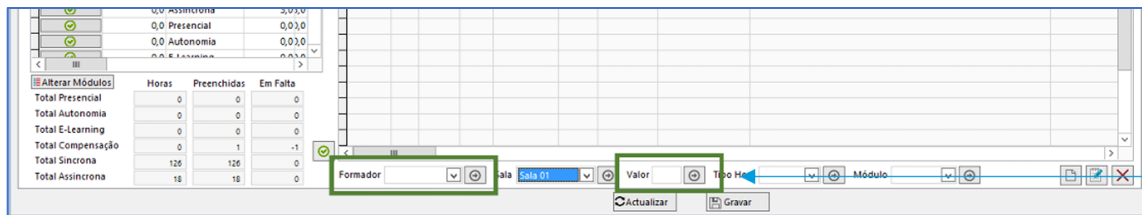
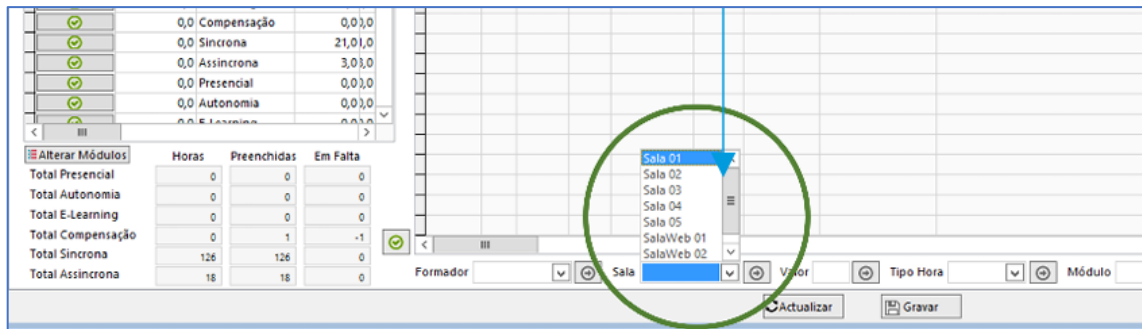
Data	Valor
TOTALS	0,00

Form fields include: Data Inicial (23.05.2022), Data Final (10.09.2023), checkboxes for 2ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, and Sab, Hora Inicial (10:00), and Hora Final (13:00).

<input type="checkbox"/>	Terça	<input type="checkbox"/>	19.04.2022	19:00	22:00	Sincrona	M03_Função Pessoal - Legislação Laboral	João Galrinho
<input type="checkbox"/>	Quinta	<input type="checkbox"/>	21.04.2022	19:00	22:00	Sincrona	M03_Função Pessoal - Legislação Laboral	João Galrinho
<input type="checkbox"/>	Terça	<input type="checkbox"/>	26.04.2022	19:00	22:00	Sincrona	M04_Recursos Humanos - Processamento de Vencimentos	João Galrinho
<input type="checkbox"/>	Quinta	<input type="checkbox"/>	28.04.2022	19:00	22:00	Sincrona	M04_Recursos Humanos - Processamento de Vencimentos	João Galrinho
<input type="checkbox"/>	Terça	<input type="checkbox"/>	03.05.2022	19:00	22:00	Sincrona	M04_Recursos Humanos - Processamento de Vencimentos	João Galrinho
<input type="checkbox"/>	Quinta	<input type="checkbox"/>	05.05.2022	19:00	22:00	Sincrona	M04_Recursos Humanos - Processamento de Vencimentos	João Galrinho

Form fields include: Data (25.01.2022), Hora Ini (18:00), Hora Fim (19:00), Modulo, Tipo Hora (Compensação), Formador (Presencial), Valor Hora (Compensação), and Sala (Sincrona).

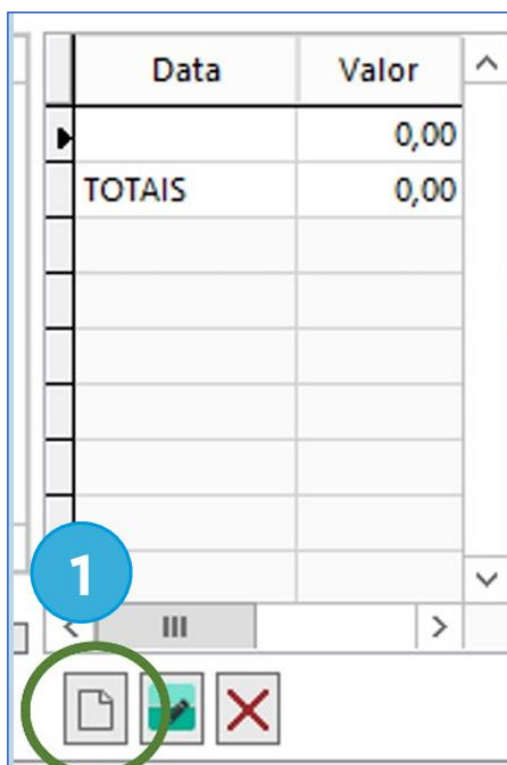
Form fields include: Data (25.01.2022), Hora Ini (18:00), Hora Fim (19:00), Modulo, Tipo Hora (Compensação), Formador (João Galrinho), Valor Hora (João Galrinho), and Sala (HORAS NÃO PAGAS).



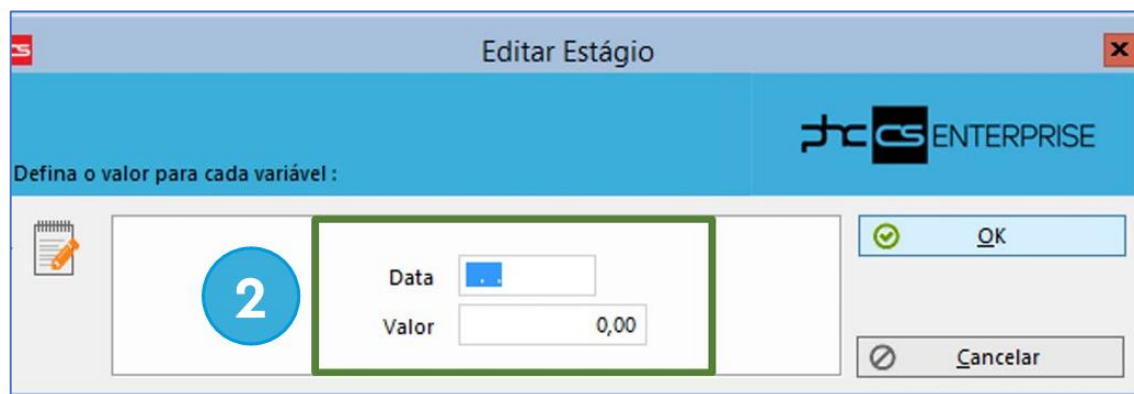
Fonte: Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB “Manual de Procedimentos” – acedido dezembro, de 2024.

Anexo 6 – “Prestações”

1-2. Passo a passo das prestações



Data	Valor
▶	0,00
TOTALIS	0,00



Editar Estágio

JCS ENTERPRISE

Defina o valor para cada variável :

2

Data

Valor

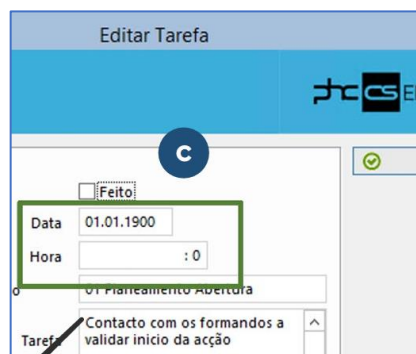
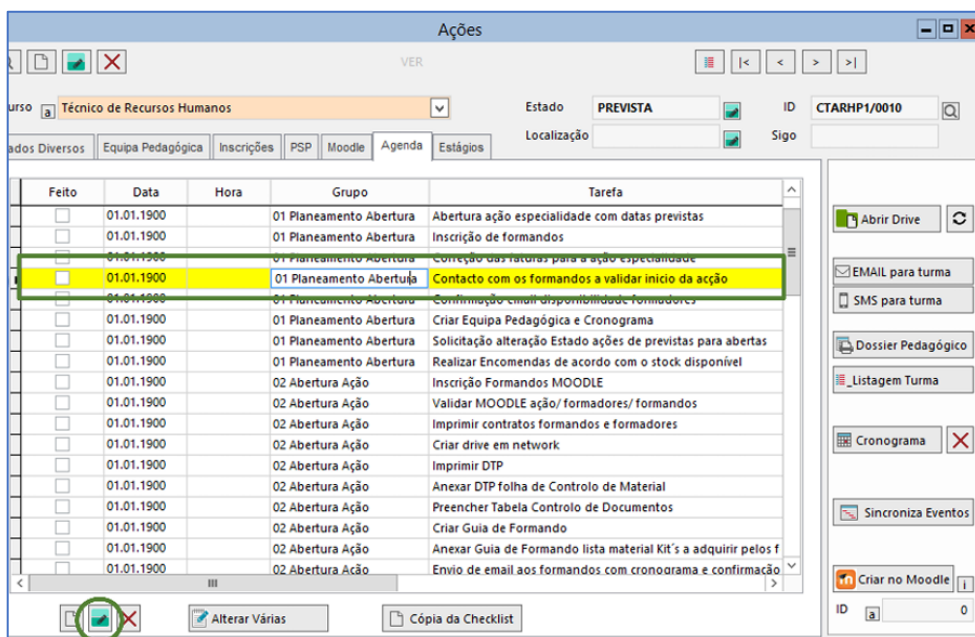
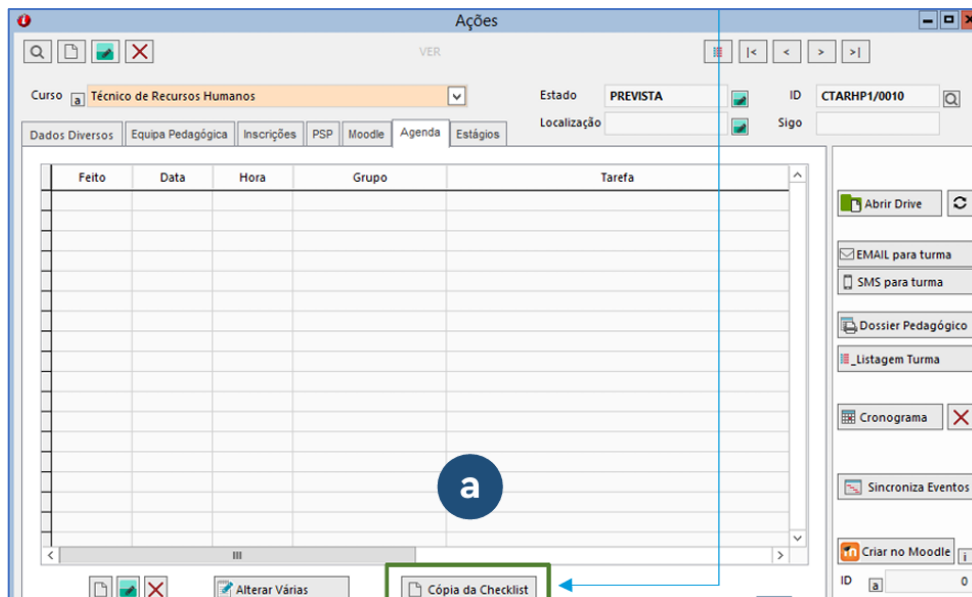
OK

Cancelar

Fonte: Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB “Manual de Procedimentos” – acedido dezembro, de 2024.


Anexo 7 – Separador “Agenda”

1-3. Passo a passo agenda



Fonte: Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB “Manual de Procedimentos” – acedido dezembro, de 2024.

Anexo 8 – Certificado de Formação de VIG⁸³



Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que [redacted] com o N.º de Identificação Civil (CC/BI) [redacted], concluiu com aproveitamento o curso de Formação Profissional de Vigilante de Segurança Privada - Especialidade Vigilante, em 15/11/2024, com a duração de 90:00 horas.

Unidades de Formação/Módulos/Outras Designações	Horas (hh:mm)	Classificação 0..5
ALM01 - Segurança eletrónica e procedimentos operacionais de emergência em alarmes	10:00	-
ALM02 - Operação de meios de videovigilância e centrais de alarme	10:00	-
VIG01 - Segurança física e controlo de acessos	10:00	-
VIG02 - Técnicas e prática de vigilância humana e eletrónica e intervenção de alarmes	10:00	-
VIG03 - Procedimentos operacionais	10:00	-
VIG04 - Revistas pessoais de prevenção e segurança	10:00	-
VIG05 - Gestão de conflitos e procedimentos de detenção	10:00	-
VIG06 - Registos técnicos e relatórios e simulação prática de incidentes	10:00	-
VIG07 - Defesa Pessoal	10:00	-
Nota Final		4

Lisboa, 22 de novembro de 2024

O(A) Responsável pelo(a) Doitbetter Consulting, Lda.

(Assinatura e selo branco ou carimbo)

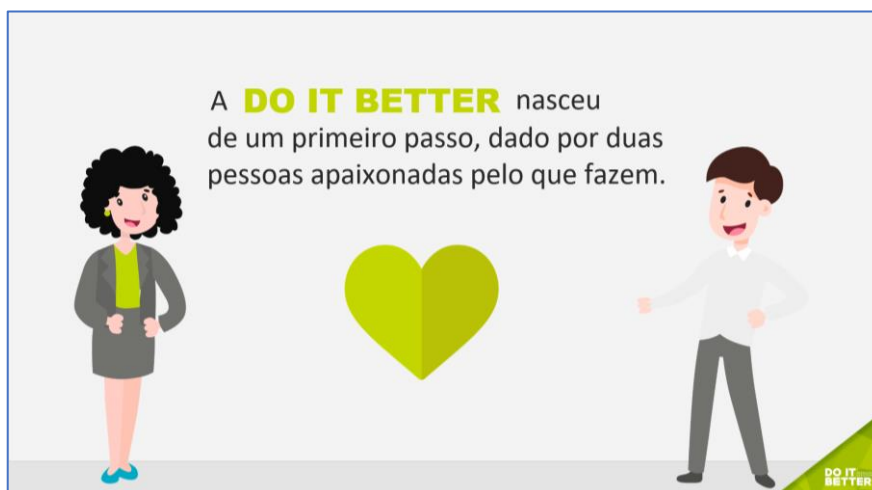
Certificado n.º 4301/2024 de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010

N.º de Identificação Civil (CC/BI) 11067504 - Página 1 de 1

Fonte: Figura recuperada de: documentação cedida pela DIB – acedido novembro, de 2024.

⁸³ O presente anexo apresenta partes rasuradas, de acordo com a política da empresa que restringe a divulgação de dados.

Anexo 9 – PowerPoint “Sessão Apresentação - Cursos VIG”⁸⁴



A FORMAÇÃO EM SEGURANÇA PRIVADA DA DO IT BETTER É COMPOSTA POR:

1 MÓDULOS OBRIGATÓRIOS

Os Módulos Obrigatórios são compostos por:
2 UFCDs (Unidades de Formação de Curta Duração):

1. Técnicas de Socorrismo e
2. Prevenção de Incêndios + Formação BASE.

2 ESPECIALIDADES

UFCD - Técnicas de Socorrismo (25h) ONLINE

UFCD - Prevenção de Incêndios (25h) ONLINE

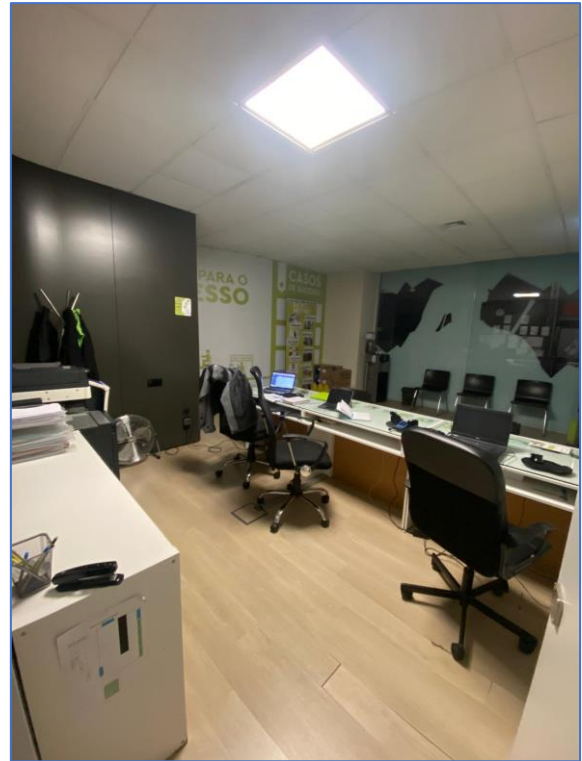
(BAS) - Curso de Formação Base (60h)

Fonte: Figuras recuperadas de: documentação cedida pela DIB “Sessão Apresentação - Cursos VIG – acessido novembro, de 2024.

⁸⁴ O presente anexo apresenta partes para exemplo, em conformidade com a política da empresa que restringe a divulgação de dados e informações internas.

Apêndice A – DIB VNG - Recepção e Meios

1-3. Recepção



4-5. Arrumação

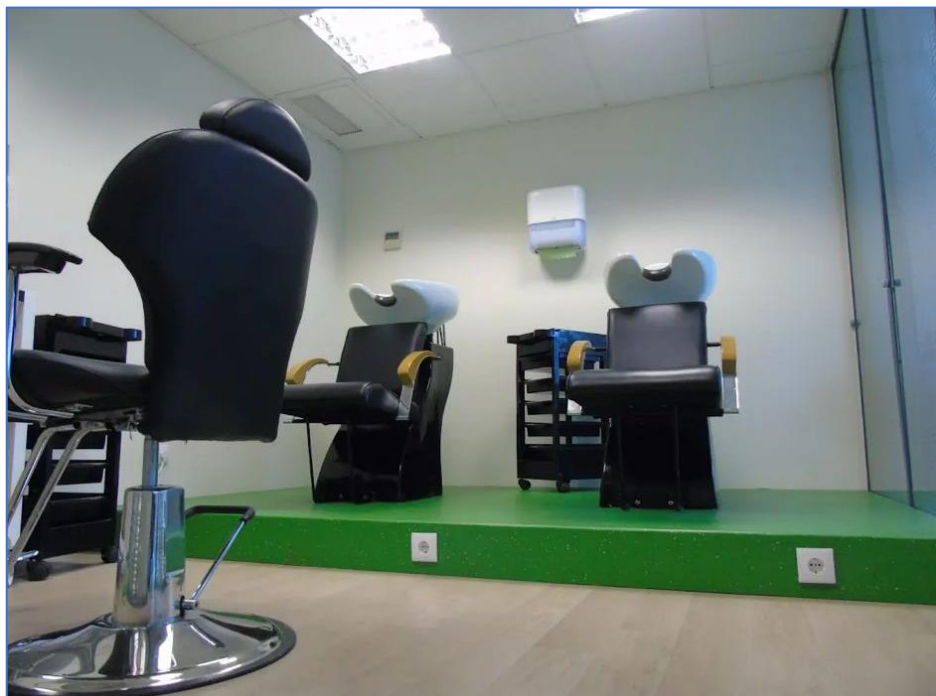


6. Reservatório de água e álcool em gel

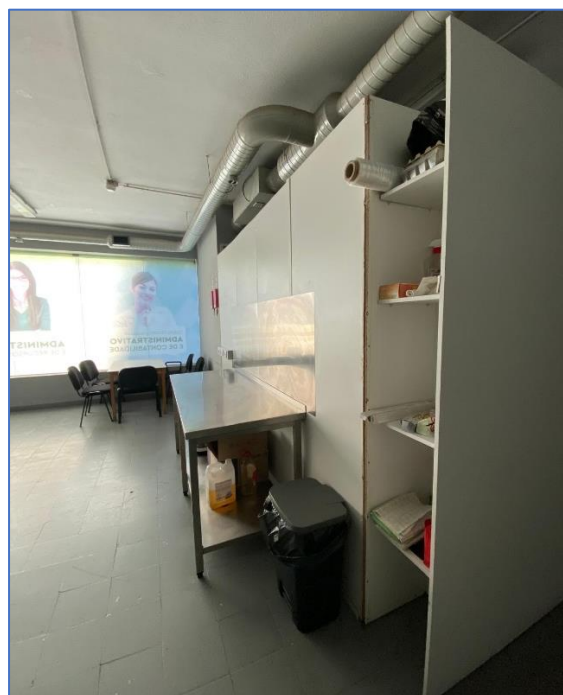


Apêndice B – *DIB* VNG - Salas de Formação: Cabeleireiro / Barbeiro e Cozinha

1. Sala de Cabeleireiro / Barbeiro



2-4. Sala de Cozinha



Apêndice C – DIB VNG - Copa e Wc



Apêndice D – DIB Porto - Recepção e Meios

1-4. Recepção, equipamentos e arrumação

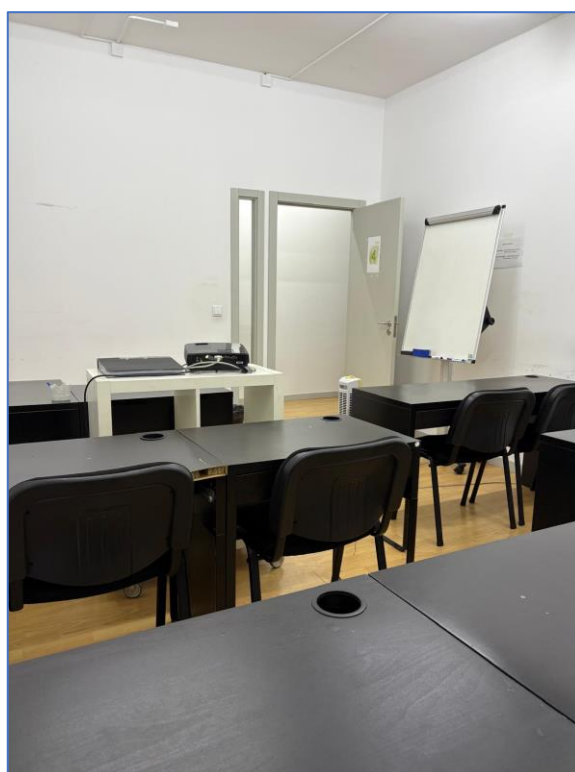


Apêndice E – *DIB* Porto - Salas de Formação: Teórica / Prática

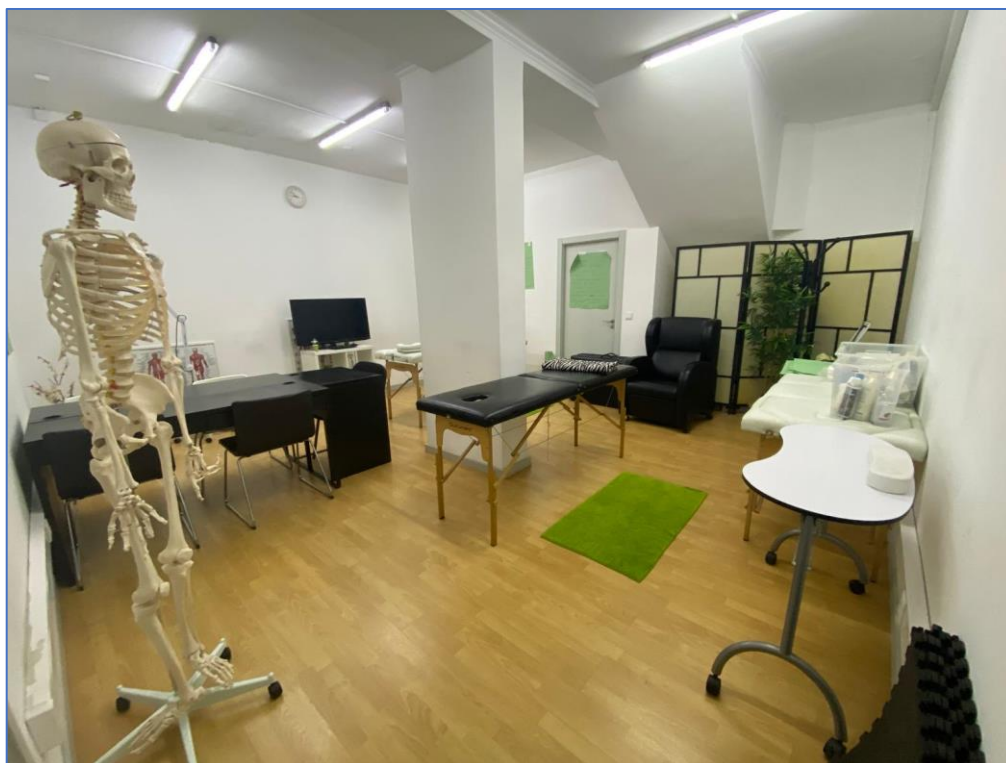
1-2. Sala 1



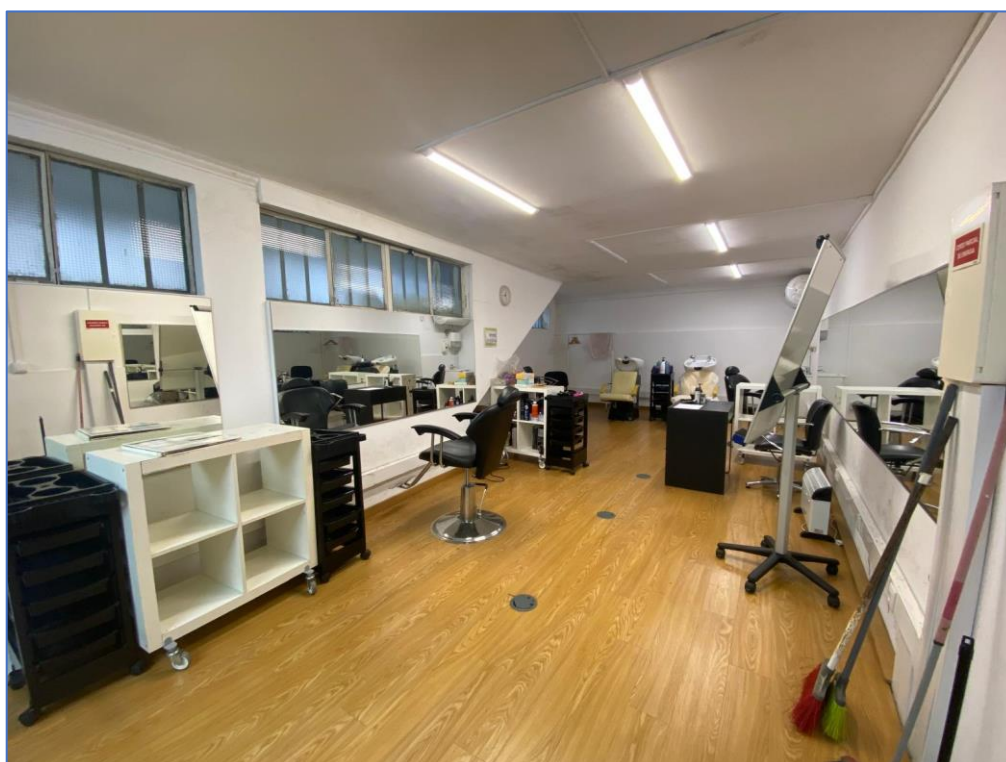
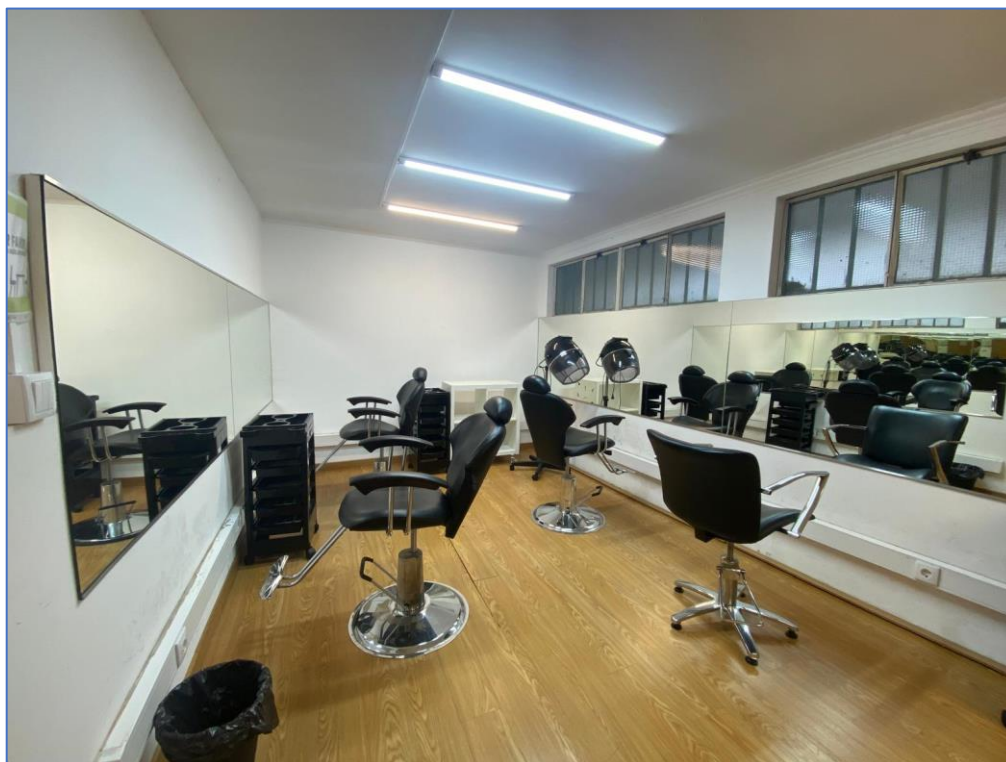
3. Sala 4



Apêndice F – *DIB* Porto - Sala de Formação: Fisioterapia, Massagem e Estética



Apêndice G – DIB Porto - Sala de Formação: Cabeleireiro e Barbeiro



Apêndice H – *DIB* Porto - Armazéns



Apêndice I – *DIB* Porto - Copa e *Wc*

1. Copa

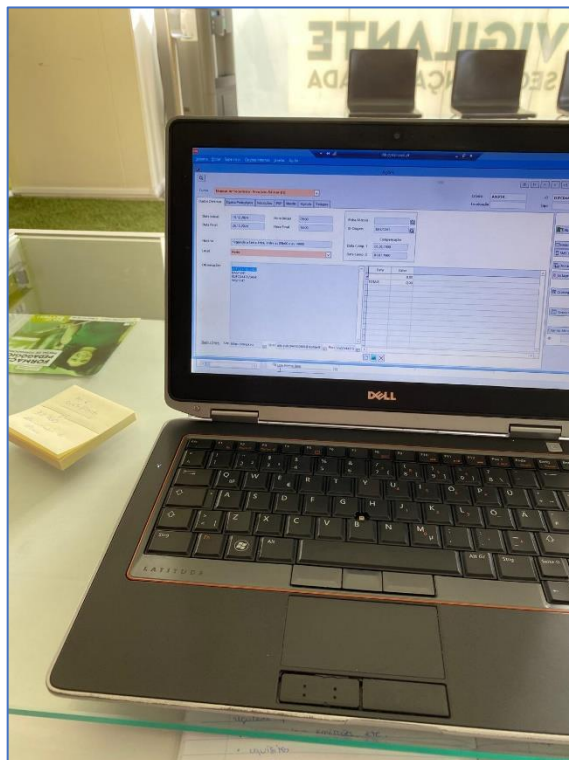


2. Wc feminino

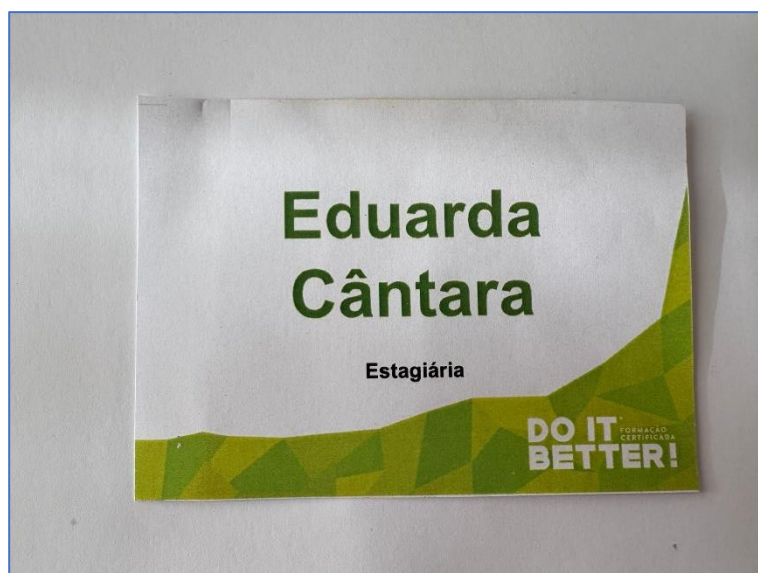


Apêndice J – Computador e Crachá

1-2. Computador



3. Crachá



Apêndice K – “Diário de Bordo”

Diário de Bordo

Relatório diário das tarefas desempenhadas no estágio curricular na *DO IT BETTER* de Gaia e do Porto, no contexto do 2º ano de Mestrado em Gestão das Organizações – ramo Gestão de Empresas

Semana 1

1º dia - 11 de novembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Apresentação do Centro de Gaia (espaço, condições e arrumações), conhecimento das regras, contacto com a coordenadora responsável de centro e apresentações;
- Breve reunião com a coordenadora responsável de centro para conhecimento de alguns cursos e regras dos mesmos;
- Foi fornecido um computador pelo centro para poder trabalhar e comecei assim por criar um email para contactar internamente na empresa, com os colegas, formadores, formandos e funcionários, assim como, ter acesso a todas as plataformas como o 3Cx, o moodle e a instalação do PHC;
- Foi feita a atribuição de tarefas a desempenhar e comecei por tratar de contratos de formandos, digitalizá-los e colocá-los no PHC na respetiva turma;
- Correção de exames finais realizados no dia, lançar as notas no PHC, colocar no moodle e informar os alunos das notas – organização do Dossier Técnico Pedagógico (DTP) da turma.

2º dia - 12 de novembro de 2024 (11h-13h/14-20h) = 8h

- Boas-vindas a uma nova colega de trabalho, do Centro do Porto, para substituição de colega em falta;
- Realização do depósito bancário do dia anterior;
- Conhecimento aprofundado do que é um DTP e o passo a passo do que consta no interior;
- Processo de criação de um DTP de raiz, entrada no sistema do PHC, impressão do dossiê da respetiva turma, impressão da proteção de dados e do seguro, colocar individualmente todas as fichas de inscrição e impressão do CC numa mica e colocar no respetivo separador, colocar os guiões de orientação profissional, impressão dos contratos dos formandos e dos formadores, dos cronogramas, entre outros;
- Acompanhamento de uma sessão de abertura/apresentação do curso de vigilante e outra sessão em inglês do curso de Técnico Administrativo e Contabilidade (TAC);
- Envio de dossiês por CTT para o arquivo do Centro de Lisboa;
- Auditoria a um DTP de uma ação finalizada, impressão dos planos de sessão disponíveis no moodle, organizar os contratos e colocar os novos no novo DTP.

3º dia - 13 de novembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Dei entrada de produtos de limpeza que chegaram ao Centro no PHC, digitalizei a fatura para enviar à responsável e guardei na capa Fornecedores;
- Realização de pequenas tarefas de arquivo, digitalização e organização.

4º dia - 14 de novembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Arquivo das folhas de registo de presença e registo de sumário de todos os DTP's utilizados no dia anterior;
- Conhecimento do método de abertura e de fecho geral dos Centros *Do It Better*;
- Criação de um dossiê, atualização e preenchimento de fichas de sumário, organização e arquivo;
- Consulta e leitura do regulamento interno da empresa.

5º dia - 15 de novembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Realização do depósito bancário do dia anterior;
- Aprendi o processo de mudança do código do cofre, onde está a chave do centro;
- Trabalhei no diário de bordo e tratei de papeis para a formalização do estágio.

Semana 2

6º dia - 18 de novembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Boas-vindas a uma nova colega de trabalho, para coordenadora pedagógica do Centro de Gaia;
- Contactei a central da impressora, por dificuldades em aceder à mesma;
- Conhecimento da plataforma Moodle, criação de ações para a ação BAS/1234, introdução dos cronogramas e definição das datas de início e fim;
- Trabalhei no Plano de estágio.

7º dia - 19 de novembro de 2024 (11h-13h/14-20h) = 8h

- Realização do depósito bancário;
- Fazer moodle para a ação de VIG/1186 a decorrer no Centro do Porto;
- Contactar os formandos do centro do Porto para a realização de avaliações psicológicas e enviar email a confirmar o dia, hora e o pagamento;
- Impressão de cronogramas de uma nova turma;
- Dia de exames médicos no Centro, imprimir as fichas dos exames e cópia para os formandos após consulta; organizar os formandos e chamar 1 a 1;
- Realização do fecho através da plataforma cliq, colocação de faturas e valores recebidos no dia.

8º dia - 20 de novembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Terminar moodle da ação BAS/1234 e colocar os cronogramas;
- Depósito bancário + arquivar o comprovativo na capa Financeiro;
- Envio de documentos para a PSP por CTT para o Centro de Lisboa;
- Auditoria semanal das ações a decorrer no Centro;
- Impressão dos exames finais – enunciado e folhas de resposta;
- Trabalhei no diário de bordo do estágio;
- Levantamento dos Equipamentos Informáticos do Centro de Gaia para conhecimento do estagiário informático – criação de uma tabela Word;
- Criação do cronograma da ação de TAFM_BL/0035 do Centro do Porto; confirmar novas datas; aulas assíncronas e pagamentos dos formadores.

9º dia - 21 de novembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Processo de abertura: depósito bancário e arquivo dos DTP's: digitalizar e arquivar contratos dos formandos;
- Correção de exames finais da ação VIG/1216- lançamento das notas no moodle e em PHC; digitalização dos enunciados e folhas de resposta e arquivo no moodle;
- Criação de uma tabela word para a marcação de exame médico e avaliação psicológica através do Centro - distribuir nas respetivas ações de ARE70/0086, VIG/1131 e VIG/1141, a decorrer laboral e pós-laboral;
- Preenchimento da 1ª ficha M40 para um formando;
- Preencher a folha de requisição de compras de COPA com produtos do site Auchan;
- Ver agenda do PHC e realizar tarefas pendentes: imprimir planos de sessão e fazer moodle de TAV_BL/001;
- Mudar código do cofre e arquivar dossiês do dia.

10º dia - 22 de novembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Processo de abertura;
- Fazer DTP para uma nova ação de VIG/1162 – processo geral;
- Realização das tarefas obrigatórias de sexta-feira: nova folha de organização de turmas (novas datas previstas); contacto com formandos para confirmação ou nova data prevista do curso inscrito; impressão do planeamento semanal (PHC); preencher o horário do Centro para a próxima semana; organizar a Capa Verde; email aos formadores a lembrar das ações da semana seguinte;
- Auditoria do novo DTP – confirmar lançamento das notas das ações anteriores;
- Processo de fecho: mudar código, arquivar dossiês do dia e registo de fecho na plataforma.

Semana 3

11º dia - 25 de novembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Processo de abertura;
- Organizar DTP's: imprimir folhas de registo de presenças e sumários;
- Edição do moodle da ação de ARE70/0086: abrir o teste;
- Contacto com um formando para confirmar questões pendentes;
- Contacto com uma formadora para confirmar aulas presenciais;
- Adiantar o plano de trabalho de estágio;
- Processo de fecho.

12º dia - 26 de novembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Processo de abertura;
- Compras para a aula de COPA;
- Atualizar datas dos testes da ação de VIG/1131: ALM 1 e ALM 2;

- Imprimir cronogramas da ação VIG/1176 e dividir pelos grupos;
- Cronogramas de BARM_BL/0018 do Centro do Porto;
- Impressão dos exames finais de VIG/1131: enunciados, folhas de resposta e corrigenda;
- Auditoria ao curso de cabeleireiro: contactar formando por falta de submissão de trabalhos;
- Processo de fecho.

13º dia - 27 de novembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Processo de abertura + ir aos CTT;
- Adiantar trabalho de estágio;
- BAS/1234: impressão e montagem do DTP, impressão dos contratos dos formandos e formadores, cronogramas, inscrição dos formandos e formadores no moodle e enviar email com os acessos;
- Edição do moodle da ação de EUFCD4798/0462: abrir o mini-teste;
- A responsável do operacional contactou-me para eu passar para o Centro do Porto, a iniciar dia 28 de novembro.

14º dia - 28 de novembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Conheci o centro do Porto, a dinâmica, equipa, etc.;
- Reunião online com a colega Diana para nos colocarmos a par das coisas do centro;
- Auditorias das ações do centro da Amadora (ver notas, moodle, PHC e enviar email de aviso);
- Configuração de alguns moodles;
- Enviei email a formandos com comprovativo de entrega de processo na PSP;
- Auditoria moodle CCPU/0164.

15º dia - 29 de novembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- FM1/0032 do centro da Amadora - coloquei contratos no PHC, configuração do moodle, inscrição dos formandos e formadores, colocação do cronograma, envio dos acessos ao moodle;
- VIG/1142 – atualizar cronogramas no moodle e confirmar datas, colocar contratos formador, enviar email formando (trabalho em falta);
- Realizei auditoria a todas as ações terminadas e a decorrer do Porto: lancei notas, verifiquei marcação de exame médico e avaliação psicológica, valores pagos ou em falta, se pretendem enviar processo connosco e se pagaram ou não.

Semana 4

16º dia - 02 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Iniciei a Formação de Colaborador na empresa;
- FM1/0032 - coloquei contratos em falta no PHC e enviei email com acessos moodle aos formandos;
- Enviei email a formandos com comprovativo de entrega de processo na PSP;
- Impressão de certificados de formandos e email a notificar o levantamento;
- Digitalização e arquivo de plano de estágio;
- Auditoria VIG/1150 e ARD70/0077 – lançamento das notas no moodle e no PHC, contratos formadores e formandos;
- Criação de uma nova ação SBVA/0045 e SBVA/0046 - cronograma e moodle;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx – inf. de curso de ARD+ARE.

17º dia - 03 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Continuação do trabalho do dia anterior – auditorias, novas ações e atendimentos 3Cx.

18º dia - 04 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Formação de Colaborador – curso de vigilante;
- Coloquei contratos de formandos em falta no PHC e enviei acessos ao moodle - centro da Amadora;
- BAS/1230 - correção do teste, digitalização no moodle, arquivo do DTP e auditoria final;
- Fizemos envios por CTT;

19º dia - 05 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h30) = 8h30

- BAS/1430 – correção do teste, digitalização no moodle, arquivo do DTP e auditoria final;
- Formação de Colaborador;
- VIG/1130 – lançamento das notas no moodle e PHC, impressão dos planos de sessão e auditoria final DTP;

- BAS/1230 – impressão planos de sessão;
- Email a formandos com documentos em falta para entrega de processo na PSP.

20º dia - 06 de dezembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Processo de abertura;
- Continuação do envio de emails sobre a entrega de processo na PSP;
- Formação de Colaborador;
- Ações de SBVA gratuitas – contactar formandos para integrar nas turmas, criação e configuração do moodle, inscrição dos formandos e formadores;
- Correção de exames;
- Dei entrada de material para o centro no PHC;
- Processo de fecho.

Semana 5

21º dia - 09 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Processo de abertura e depósito do dia anterior;
- Colocação de CH de formando em f8 no PHC – disponível no email;
- Marcação de exames médicos – contacto com a clínica responsável – notificar as turmas das datas de realização dos exames e pagamentos. Avaliações psicológicas – contactar a médica e repetir processo;
- VIG/1142 – pedir certificação à Solange dos CH em f8; TAFM/0353 – notificar formandos por email com trabalhos em falta, certificar formandos com tudo completo; CCPU/0164 – realizar nova auditoria; Email de levantamento de certificados TAFM/0535;
- Formação de Colaborador;
- Envio de comprovativo de entrega dos processos por email;
- Contacto telefónico com formando por documento incorreto;
- Mudar código do cofre e enviar email aos formadores;
- Início de ação VIG/1122 – confirmar separador 16, fichas de inscrição, contratos formandos e formadores, EUFCD's rever e lançar notas PHC – notificar pendências.

22º dia - 10 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Processo de abertura;
- Entregar contrato de formador para assinatura e anexo a PHC
- Auditar e fechar o DTP VIG/1130;
- Formação de Colaborador;
- Ir aos CTT – envio de DTPS's, fechos de caixa e despesas, processo PSP;
- VIG/1122 -auditoria EUFCD, lançamento de notas PHC;
- Mudar código do cofre e enviar email aos formadores.

23º dia - 11 de dezembro de 2024 (09h-13h/14-18h30) = 8h30

- Processo de abertura – banco e CTT;
- Rever tarefas pendentes do dia anterior – auditorias moodle e PHC;
- Ata de encerramento CCPU;
- Ocorrência de BARM_BL/001 – mudança de cronograma;
- Lançar notas de EUFCD em PHC;
- Configurações de moodle, criar acessos para formando, alterar data teste, etc;
- Formação de Colaborador;
- Preencher cartas PSP;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx – inf. de curso de VIG, TAC, TRH, EXCELL, CCPU...;

24º dia - 12 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h30) = 8h30

- Processo de abertura;
- Tratar de documentos do estágio para enviar à responsável da empresa;
- Verificar turmas a decorrer e os devedores – falar individualmente com os mesmos;
- Mudar código do cofre e enviar email aos formadores.
- Preparar o convívio de Natal – definir data, fazer template póster, atividades, decorações, lista de compras;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx – COPA, VIG, etc;
- Contacto com formanda para formalizar e falar sobre documentação para estágio;

- Processo de fecho.

25º dia - 13 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h30) = 8h30

- Processo de abertura;
- Imprimir certificados VIG/1142 – preto e branco, carimbar e juntar aos processos PSP;
- Realizar tarefas de sexta – planeamento semanal, feedback inscritos, atualizar “próximas datas” PHC, lista de turmas workdrive, organizar capa verde, notificar formadores das ações presenciais da próxima semana e atualizar horário do centro;
- Email a formandos para levantamento dos certificados da formação;
- Preencher tabela para os exames médicos e enviar à clínica;
- Enviar email a todas as turmas e ex-turmas com convite para o convívio de Natal;
- Formatar agenda da turma VIG/1185 e BAS/1267;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx – dúvidas, VIG, etc.
- Inscrições de formandos em ações, criação de cronograma para várias ações.

Semana 6

26º dia - 16 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h30) = 8h30

- Processo de abertura;
- Montar DTP's das ações de SBVA;
- Falar com a médica das AP – marcar para um formando;
- Auditorias a todos os DTP's e ações a decorrer;
- Enviar comprovativos de entrega de processos PSP;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx – dúvidas, VIG, etc;

27º dia - 17 de dezembro de 2024 (09h-13h/14-19h) = 9h

- Processo de abertura;
- Monitorização das prestações – Porto e Amadora – ligar aos formandos e enviar email para pagamento;
- Anexar contratos PHC dos formadores das novas ações;
- Compras para o convívio de Natal, organização do espaço e decorações;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx – dúvidas, VIG, etc.

28º dia - 18 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-20h) = 9h

- Atendimento de chamadas através do 3Cx – dúvidas, VIG, etc;
- Verificar email de confirmação da ação aos formandos inscritos;
- Colocar em f8 no PHC certificados de habilitações de formandos;
- Colocar contratos em PHC da nova ação;
- Configurar o moodle de BAS, VIG e EUFCDS da nova ação – datas, cronograma, inscrições, etc;
- Enviar email aos formandos com os acessos moodle;
- Impressão do DTP BAS/1267 e VIG/1185.

29º dia - 19 de dezembro de 2024 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Processo de abertura – CTT;
- BAS/1284 – correção dos exames finais, digitalização e colocar no moodle, lançamento das notas no moodle e em PHC – fechar DTP;
- Digitalizar e colocar em PHC contratos de BAS/1267 e VIG/1185 – enviar email aos formandos com os acessos moodle;
- Colocar documentos de formandos em f8 no PHC;
- TAFM/0353 – verificar notas de formanda e imprimir certificados; ata de encerramento de CCPU/0164;
- Enviar comprovativos de entrega de processos PSP;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx – dúvidas, VIG, etc.

30º dia - 20 de dezembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Processo de abertura;
- Realizar tarefas de sexta – planeamento semanal, feedback inscritos, atualizar próximas datas no PHC, atualizar lista de turmas workdrive, organizar capa verde, notificar formadores ações presenciais próxima semana e horário do centro;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx – dúvidas, VIG, etc.

- Email a formados das atividades em falta nas EUFCDS;
- Email a formandos a notificar início da EUFCD e exame final;
- Contacto com a clínica médica para agendamento de data para realização dos exames de medicina do trabalho para os cursos de VIG;
- Organização de capas com processos PSP antigos;
- Enviar comprovativos de entrega de processos PSP;
- VIG/1149 – Amadora – auditoria PHC, contratos EUFCD's e BAS;
- Ligar a formandos para marcação das AP's, email com data e valor de pagamento.

Semana 7

31º dia - 23 de dezembro de 2024 (09h-13h/14-19h) = 9h

- Atendimento presencial para informações de VIG;
- Auditoria VIG/1149 – Amadora;
- Ligar a um formador para confirmar a sua disponibilidade para módulos de BAS 6 e exame final;
- ARD/0067 e ARE/0065 – verificar contratos, pagamentos em dívida e documentos em f8 no PHC;
- Email de lembrete exame médico e pagamentos em falta;
- Colocar documentos em PHC, contratos em falta, etc;
- Mudar o código e enviar aos formadores;
- CTT para envio de DTP's, fechos de caixa e documentos; depósito bancário da semana anterior;
- Foi me explicado um processo de fecho sozinha – email de feedback diário à responsável do comercial e fecho no *creator*; processo de inscrição e de pagamentos;
- Imprimir certificado de TAFM – formando, colocar no DTP e notificar de levantamento;
- CCPU/0164 – imprimir as grelhas de avaliação;
- Auditoria às EUFCD's das ações novas de VIG e passadas:
EUFCD4798/0498 – exame final 27.12.24, enviar email
EUFCD4798/0499 – exame final 03.01.25, enviar email 30.12.24
EUFCD4478/0404 – exame final 26.12.24, enviei email
VIG/1122 – EUFCD's completas;
- Receber documentos para envio de processo PSP; colocar CH em f8 e pedir certificação;
- Abertura de 2 cursos de SBVA, horário laboral e pós-laboral – colocar documentos em falta nos DTP's, contratos, etc.

32º dia - 26 de dezembro de 2024 (09h-13h/14-19h) = 9h

- Notificar levantamento de certificados a formando;
- Notificar formandos de pagamento em atraso do exame de medicina do trabalho;
- Colocar em f8 na ficha de cada formando o exame de medicina do trabalho e avaliação psicológica;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente.

33º dia - 27 de dezembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Continuação das tarefas do dia anterior – exame de medicina do trabalho, contactar formandos, etc;
- Tarefas de sexta;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Processo de fecho.

Semana 8

34º dia - 30 de dezembro de 2024 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Processo de abertura;
- Contratos formando em PHC;
- Ligar formanda para alterar data da AP;
- Email a turma a notificar EUFCD e data exame final – mencionar atividades em falta a cada formando;
- Contacto com os formandos para marcar ou não consulta de exame de medicina do trabalho;
- Imprimir certificados de formação;
- 2 ações novas – colocar documentos em f8 no PHC;
- Comprovativos de entrega de processos PSP;
- Recebemos 4 inscrições de VIG.

35º dia - 02 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-19h30) = 8h30

- Processo de abertura;
- Fornecer material para formador lecionar VIG;
- Terminar as tarefas do dia anterior;
- Confirmar documentos e auditar as ações: CCPU/0164 – auditada; TAFM_BL/0016 – auditada; falta documentos em f8; TAFM_BL/0022 – em ordem; TAFM_BL/0035 – auditada; BARM_BL/0001 – falta CH; TAC_BL/0010 – falta tudo; DDI_BL/0003 – falta documento de 1 formando; TRH_BL/0005 – falta documento; TBP_BL/0059 – falta CH; TBP2/0082, TBP/0057, BARM3/0227, TAFM/0289 – tudo pronto para arquivo;
- Contrato formador em PHC – VIG/1122 – contrato formandos em PHC – VIG/0809;
- Recebi inscrição de TAC, pagamento e enviei email de confirmação;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente.

36º dia - 03 de janeiro de 2025 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Processo de abertura;
- Imprimir certificados de formação;
- Colocar contratos de TAFM_BL/0035 em PHC;
- Contactar formando que faltou a formação e perceber o que aconteceu, explicar regras de falta e reintegração;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Tarefas de sexta;
- Inscrição de formando para VIG + SPR;
- Confirmar com formadores a sua disponibilidade para ações futuras;
- Digitalização de documentos e colocação dos mesmos em f8 no PHC;
- Realizar agendamento das AP da Amadora – contactar formandos.

Semana 9

37º dia - 06 de janeiro de 2025 (10h-13h/13h30-19h) = 8h30

- Processo de abertura;
- Retirar decorações de Natal;
- Atualizar tabela de planeamento dos cursos BL;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Lançamento de notas das EUFCD's em PHC, email a notificar;
- Auditoria a DTP's antigos para arquivar;
- Inscrições para VIG;
- Imprimir regulamento do centro DIB para colocar na entrada e em todas as salas;
- Email a formando para notificar do levantamento dos seus certificados;
- Contactar formando para avisar das atividades em falta no moodle; adiamento de sessão 0;
- Tratar de reclamação;
- Processo de fecho.

38º dia - 07 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-19h) = 9h

- Processo de abertura;
- Colocar fichas de inscrição e documentos de identificação em f8 no PHC;
- 3Cx informações de Formação Modular 12º ano, VIG, chamadas da Amadora;
- Moodle – abrir tentativa do exame final na ação de BAS/1238 – Amadora; VIG/1150 – colocar exame e folhas de resposta digitalizadas, lançar notas moodle e PHC;
- Comprovativo de entrega de processo PSP (digitalizar e imprimir);
- 3Cx da Amadora ficou ao meu encargo;
- Certificados de formação dos formandos em f8 no PHC e notificar do levantamento;
- VIG/1122 imprimir folhas de presenças e sumários, arquivar o DTP;
- Imprimir certificados de formação a formando;
- Confirmação de emails de entrega processo PSP – VIG/1139, VIG/1115 e VIG/1142;
- Processo de fecho – mudar código e enviar email formadores, arquivar DTP's do dia – imprimir folhas de sumários e presenças;
- Auditoria cursos Amadora.

39º dia - 08 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-18h) = 7h

- Processo de abertura;
- Configurar moodle VIG/1225, BAS/1283, EUFCD's, VIG/1226, BAS/1284 e EUFCD's – criar moodle PHC, configurar datas no moodle, colocar cronograma da ação, inscrever formadores e formandos, etc;

- Contactar formando com alteração da AP;
- Responder email's pendentes;
- Colocar notas de ações concluídas no moodle e em PHC;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Levantamento de certificados de formação;
- Arquivar DTP's da noite anterior e dia de hoje;
- Colocar contratos de formandos e formadores em f8 no PHC.

40º dia – 09 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-19h30) = 8h30

- Organizar o material na área da receção: papel de impressão e certificado, envelopes, folhas verdes, papel autocolante, etc – organizar nos armários e gavetas;
- Arquivar DTP's do dia anterior e colocar contratos dos formadores em PHC;
- Continuar a configuração do moodle;
- Enviar email à turma de BAS/1267: lembrete de início de aulas presenciais;
- Contactar novas inscrições de VIG para confirmar início da ação: turma de VIG/1225 e VIG/1226 – enviar email;
- Fazer DTP de BAS/1283 e BAS/1284: imprimir dossier pedagógico, seguro e tesouraria, contratos formadores e formandos, colocar fichas de inscrição e documentos em f8;
- Imprimir contratos de formandos e cronogramas para sessão de abertura;
- Recebemos valor de reintegração de ARD+ARE;
- Contactar 3 formandos para alterar AP para uma nova data;
- Lançar notas finais de VIG da Amadora no PHC;
- Configurar moodle de ações Amadora – VIG/1220 (ação toda);
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Inscrição de alunos da Amadora numa turma em PHC.

41º dia – 10 de janeiro de 2025 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Confirmar a configuração dos moodles, enviar email à responsável do moodle para apagar os moodles com erro, configurar as ações falta;
- Enviar emails de comercial do curso de VIG a potencial cliente;
- Tarefas de sexta;
- Reintegração de formando numa numa turma;
- Arquivar DTP's da manhã – BAS/1267 – e colocar contrato de formador em PHC, CH de formando em PHC;
- Limpeza do sofá da receção;
- Certificados de formandos em f8 e notificação por email para levantamento dos mesmos;
- Email a confirmar AP de formando;
- Agrafar e carimbar todos os contratos das novas ações de VIG/1225 e VIG/1226 para a sessão de abertura;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Processo de fecho.

Semana 10

42º dia – 13 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Impressão de certificados de formandos;
- Acabar de configurar moodle de ações – contacto com responsável para solucionar ações que não funcionam, colocar o ID na ação em PHC, inscrever formandos e formadores; conf. de novas ações;
- Contrato formador em falta no PHC – formalizei email a pedir retorno do mesmo assinado;
- Email para formando com o NIB da empresa para pagamento;
- Formandos foram levantar certificados de formação – comprovativo em f8;
- Pedido de certificados de ex-formando;
- Contactar formando por ter faltado à aula presencial de VIG – dado como desistente (não vem mais);
- Amadora – Auditoria de ações, tratar de novas AP, cancelamentos e adiamentos;
- Pedido de alteração de nome nos certificados de formação, por mudança de sexo;
- Lançamento de notas em PHC e moodle;
- Contacto com formadores e formandos para ponto de situação de aulas presencias BL – email com progresso: TAC_BL/0010, TAC_BL/0012, TAC_BL/0009, BARM_BL/0011, CCPU_BL/0013, TRH_BL/005;
- Email a formandos para levantamento de certificados de formação e colocar em f8 no PHC;
- Arquivar DTP's do dia anterior, email com código a formadores.

43º dia – 14 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Processo de abertura;
- Contactar formandos para marcação de agendamento SIGESP – enviar email com marcação;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Inscrever formandos na plataforma SIGESP, contacto com os mesmos para validar link do email;
- Arquivo DTP's do dia anterior;
- Amadora: Exame final de BAS/1328 – colocar no moodle e notas em PHC; inscrever formandos nas ações de VIG/1216 e VIG/1220;
- Alteração de código do cofre e email aos formadores;
- Verificar processos de VIG para SIGESP;
- Colocar certificados de formandos em f8 e envio de email;
- Preparar exames finais de BAS/1266: imprimir e agrafar;
- Alterações de aulas presenciais segundo disponibilidade de formadores.

44º dia – 15 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-19h) = 8h

- Configurar moodle de VIG/1226 (inscrever em PHC);
- Ligar formadora a confirmar aula presencial do dia seguinte;
- Apoio ao centro da Amadora;
- Tratar dos cursos de formação *b_learning*: assiduidade e sumários;
- Processo de inscrição de um cliente na formação de vigilante no horário intensivo: pagamento, SIGESP, PHC e moodle;
- VIG/1122 – auditoria e método cordel para enviar CTT;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- BAS/1266: correção do EF, digitalizar e colocar no moodle, lançar notas na plataforma e em PHC;
- Auditoria semanal a todos os DTP's;
- Processo de fecho.

45º dia – 16 de janeiro de 2025 (11h-13h/14-20h) = 8h

- Processo de abertura;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Contactar formador para auxiliar formando na formação;
- SIGESP: agendamentos para colocações, marcações e confirmação de documentos de vários formandos;
- VIG/1225 – inscrever formandos, criar acesso moodle;
- Contacto com clínica para exames de medicina do trabalho;
- Processo de inscrição de um cliente na formação de vigilante;
- Sessão de abertura do dia seguinte – preparar o DTP, contratos, cronogramas e email de lembrete aos formandos;
- Contactar via email formanda de TAC_BL/0016 para assinatura do contrato e enviar acessos moodle;

46º dia – 17 de janeiro de 2025 (09h-13h/14-18h) = 8h

- Processo de abertura;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Tarefas de sexta;
- Sessão de abertura VIG 09-17h; enviar acessos moodle, turma L e PL; colocar contratos das novas ações no PHC;
- Configurações moodle;
- Contactar formandos para validar inscrição no SIGESP;
- Fazer DTP de VIG/0809;
- BAS/1266 – auditoria e método cordel para enviar CTT;
- Processo de fecho.

Semana 11

47º dia – 20 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-19h30) = 8h30

- Processo de abertura;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Agendamentos SIGESP;
- Colocar contrato de formador em PHC;

- Ligar formandos para EM e AP;
- Processo de fecho.

48º dia – 21 de janeiro de 2025 (09h30-13h/14-19h30) = 9h

- Contacto com a clínica de medicina do trabalho por email com as fichas dos exames;
- Configurar moodle de DDI_BL/0005, TRH_BL/0017 – datas, cronogramas, etc;
- Lembrete para formandos - EM do dia, ações online a decorrer e EF;
- ARD + ARE – contactar formandos para confirmar turma a começar na próxima semana – Sessão de apresentação;
- Email lembrete formador de aula presencial;
- Imprimir fichas médicas da clínica para EM;
- Acessos moodle a formando – email;
- Organizar DTP's e contratos para assinatura;
- Processo de fecho.

49º dia – 22 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-18h30) = 7h30

- Montar DTP de ARD, rever DTP de BAS/1284 e BAS/1283;
- Verificar contratos do DTP VIG/1147;
- Processos PSP: ver documentos;
- Impressão e levantamento de certificados, comprovativo de entrega em PHC;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Pedido de 2ª via de certificados;
- Compra de cola na droguaria para a campanha do centro;
- Digitalizar documentos dos formandos e colocar em f8 no PHC;
- Recebi uma proposta da empresa para integrar na equipa de coordenação pedagógica do centro do Porto – reunião com a Diretora do Operacional e Financeiro para assinatura do contrato;
- Processo de fecho.

50º dia – 23 de janeiro de 2025 (10h-13h/14-19h) = 8h – dia extra

- Último dia de estágio.
- Impressão e levantamento de certificados, comprovativo de entrega em PHC;
- Email a formando para levantamento da 2ª via dos certificados de formação;
- Email a lembrar atividades em falta da formação;
- Atendimento de chamadas através do 3Cx e presencialmente;
- Contrato de formador em PHC;
- Atualizar e arquivar DTP's;
- Processo de fecho.

Sumário final do estágio:

Número total de horas – 408

Número total de semanas - 11

Número total de dias – 50

Apêndice L – Calendário de Estágio

ESTÁGIO CURRICULAR												P. PORTO	
Mestrado: Gestão das Organizações - ramo Gestão de Empresas													
DADOS GERAIS:													
Instituição de Ensino: Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto													
Estudante: Eduarda de Sousa Cântara													
Início e fim do estágio: 11 novembro a 23 janeiro de 2025													
Duração: 400 horas													
Instituição de Acolhimento: Do It Better - Vila Nova de Gaia / Porto													
Horário: a definir --> 8h													
Orientador Instituição de Acolhimento: Dra. Cristina Maria da Silva Gomes													
Orientador Instituição de Ensino: Professora Especialista Marlene Sofia Alves e Silva													
		Segunda		Terça		Quarta		Quinta		Sexta		TOTAL SEMANA	
		Dia	Nº horas	Dia	Nº horas	Dia	Nº horas	Dia	Nº horas	Dia	Nº horas		
NOVEMBRO	Semana 1	11	8	12	8	13	8	14	8	15	8	40	
	Semana 2	18	8	19	8	20	8	21	8	22	8	40	Total Mensal
	Semana 3	25	8	26	8	27	8	28	8	29	8	40	120
	Semana 4	2	8	3	8	4	8	5	8,5	6	8	40,5	
	Semana 5	9	8	10	8	11	8,5	12	8,5	13	8,5	41,5	
DEZEMBRO	Semana 6	16	8,5	17	9	18	9	19	8	20	8	42,5	Total Mensal
	Semana 7	23	9	24		25		26	9	27	8	26	150,5
	Semana 8	30	8	31		1		2	8,5	3	8	24,5	
	Semana 9	6	8,5	7	9	8	7	9	8,5	10	8	41	
JANEIRO	Semana 10	13	8	14	8	15	8	16	8	17	8	40	Total Mensal
	Semana 11	20	8,5	21	9	22	7,5	23	8	24		25	130,5
	TOTAL											401	
Legenda:													
HORÁRIOS:													
9-18h		10-19h		11-20h									
Feriados ou dias encerrados													

Apêndice O – Código Cofre e *Email* Formadores



✕ Fw: Código Centro Porto

De: Eduarda Cântara <dib.eduardacantara@gmail.com>
Enviado: Wednesday, January 22, 2025 5:41:53 PM
Para: DIB Porto <porto@doitbetter.pt>
Assunto: Código Centro Porto

Boa tarde,

Segue o código para o Centro do Porto - **6387**.

Obrigada,
Eduarda Cântara

✕ Fw: Código Centro Porto

De: Eduarda Cântara <dib.eduardacantara@gmail.com>
Enviado: Thursday, January 23, 2025 6:41:43 PM
Para: DIB Porto <porto@doitbetter.pt>
Assunto: Código Centro Porto

Boa tarde,

Segue o código para o Centro do Porto - **7498**.

Obrigada,
Eduarda Cântara

Apêndice P – *Feedback Diário - email*

1. Email base

FEEDBACK DIÁRIO PORTO - XX/XX/XXXX

🔗 📧 📎 B I U 🔒 Verdana 10 A

(i) N.º de atendimentos administrativos:
(ii) N.º de atendimentos comerciais:
(iii) Vendas detalhadas (CURSO - N.º de formando - Valor INSC - Vendedor - Valor Curso)
(iv) N.º de chamadas atribuídas ao centro:
(v) N.º de chamadas realizadas:
(vi) Devoluções (n.º da reclamação):
(vii) Código Cofre:

2. Email preenchido⁸⁵

✕ Fw: Reencaminhar: Feedback Diário - PORTO - 05/12/2024

De: ~~Joana Lopes <joana.lopes@doitbetter.pt>~~
Para: "~~Raquel Pereira~~" <~~raquel.pereira@doitbetter.pt~~>
Com cópia: "DIB Porto" <porto@doitbetter.pt>, "~~Cristina Gomes~~" <~~cristina.gomes@doitbetter.pt~~>
Data: qui, 05 dez 2024 19:21:08 +0000
Assunto: Feedback Diário - PORTO - 05/12/2024
===== Mensagem encaminhada =====

(i) N.º de atendimentos administrativos: 4
(ii) N.º de atendimentos comerciais: 0
(iii) Vendas detalhadas (CURSO - N.º de formando - Valor INSC - Vendedor - Valor Curso): 0
(iv) N.º de chamadas atribuídas ao centro: 207
(v) N.º de chamadas realizadas: 0
(vi) Devoluções (n.º da reclamação): 0
(vii) Código Cofre: 4126

Cumprimentos,

~~Joana Lopes~~
Coordenador Pedagógico

⁸⁵ O presente apêndice apresenta partes rasuradas, de acordo com a política da empresa que restringe a divulgação de dados.

Apêndice Q – Zoho Creator

Depositos

CONTAB
 ARQUIVADO

Data * 10-Apr-2025

Utilizador eduarda.cantara_doitbetter

Descrição * POR

Depositante *

Numerario 0

Reposição cx 0

Cheques 0

Fecho MB 0

Comissões MB 0

ID Banco POR20250410

Lista de TRANSFERENCIAS

Data Transferencia *	Titular da Conta *	Valor *	N° Documento *	Nome Formando *
+ Add New				

Lista de DESPESAS

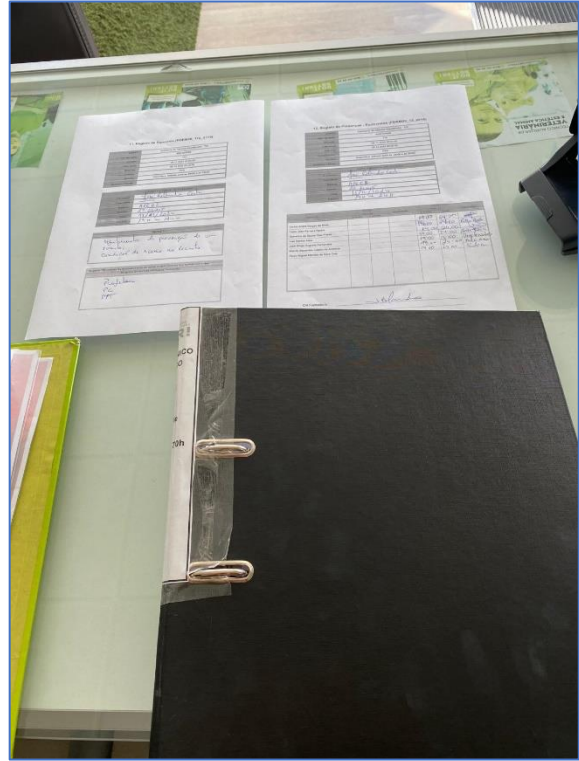
Data da Fatura	Fornecedor	Descrição	Valor	N° Fact
+ Add New				

Observações

Submit Reset

Apêndice R – Arquivo de DTP

1-2. DTP's para arquivar



3-4. “Folha de Registro de Sumário” e “Folha de Registro de Presenças”

11. Registro de Sumários (FORM20_11a_2019)

CURSO	Formação Específica de Vigilante
Ref. de Apoio	VIG1131
Discipl	90h
Data Inicio	28.10.2024 00:00:00
Data Fim	04.12.2024 00:00:00
Local/Centro	Osse
Horário	Segunda a Sexta das 19:00 às 23:00
Entidade Cliente	

Dados a preencher pelo Formador

Formador	Paulo Santos
Convidado	
Módulo	V.606
Sessão	2
Data	15/11/2024
Horário	19h00 - 23h00

Sumário

Continuação de sessões anteriores
Equipamentos ou sistemas de segurança dos
estabelecimentos comerciais

Paulo Santos
Completo
P. Santos

13. Registro de Presenças - Formandos (FORM20_13_2019)

CURSO	Formação Específica de Vigilante
Ref. de Apoio	VIG1131
Discipl	90h
Data Inicio	28.10.2024 00:00:00
Data Fim	04.12.2024 00:00:00
Local/Centro	Osse
Horário	Segunda a Sexta das 19:00 às 23:00
Entidade Cliente	


Dados a preencher pelo Formador

Formador	Paulo Santos
Convidado	
Módulo	V.606
Sessão	3
Data	19/11/2024
Horário	19h00 - 23h00

Nome do Aluno	Módulo	Assinatura	Horário	Assinatura
Abubacar Turé	19h00 - 21h00		21h00 - 23h00	Abubacar Turé
Diogo Manuel Lopes Rodrigues	19h00 - 21h00		21h00 - 23h00	Diogo Manuel Lopes Rodrigues
Emmanuel Rousem Gomes Martins	19h00 - 21h00		21h00 - 23h00	Emmanuel Rousem Gomes Martins
Francisco José Faustino	19h00 - 21h00		21h00 - 23h00	Francisco José Faustino
Gabriel José Melo de Jesus	19h00 - 21h00		21h00 - 23h00	Gabriel José Melo de Jesus
Nádirne Mendonça Correia	19h00 - 21h00		21h00 - 23h00	Nádirne Mendonça Correia
Rodrigo Filipe Pereira Santos	19h00 - 21h00		21h00 - 23h00	Rodrigo Filipe Pereira Santos

O/A Formador(a): Paulo Santos
Convidado (Quando aplicável):

Apêndice S – Exemplo de “Planeamento Semanal”



Planeamento Semanal

Data Inicial: 25.11.2024
 Data Final: 30.11.2024
 Centro: Gaia

Flávio Giselle *José Costa Flávio Giselle* *José Costa Flávio Sónia* *Sónia* *Giselle*

Sala	Periodo	2ª Feira 25.11.2024	3ª Feira 26.11.2024	4ª Feira 27.11.2024	5ª Feira 28.11.2024	6ª Feira 29.11.2024	Sabado 30.11.2024
Sala 03	MANHA	VIG/1154	VIG/1154	VIG/1154			
Sala 04	MANHA		BAS/1225	BAS/1225			
Sala 05	MANHA	TAFM_BL/0011					
Sala 06	MANHA			TPP/0032	TPP/0032		
Sala 07	MANHA			COPA/0069	COPA/0069		
	MANHA	EUFCD4798/0462	EUFCD4798/0462	EUFCD4798/0462	EUFCD4798/0462	EUFCD4798/0462	
	MANHA		TAFM_BL/0011	TAFM_BL/0011		TAFM_BL/0011	
	MANHA	TAFM_BL/0032		TAFM_BL/0032			
Sala 03	TARDE	VIG/1154	VIG/1154	VIG/1154			
Sala 04	TARDE		BAS/1225	BAS/1225	BAS/1225		
Sala 01	NOITE			ARE70/0086	ARE70/0086		
Sala 02	NOITE	VIG/1131	VIG/1131	VIG/1131	VIG/1131		
Sala 03	NOITE	VIG/1141	VIG/1141	VIG/1141	VIG/1141	VIG/1141	
Sala 04	NOITE			VIG/1162	VIG/1162	VIG/1162	
	NOITE				EUFCD4478/0474	EUFCD4478/0474	
	NOITE				EUFCD4798/0485	EUFCD4798/0485	
	NOITE		TAV_BL/0001		TAV_BL/0001		
	NOITE	TAFM_BL/0042		TAFM_BL/0042		TAFM_BL/0042	
		<i>Flávio Nuno Giselle</i>	<i>José Costa Flávio Nuno</i>	<i>José Costa Flávio Nuno Rui Giselle</i>	<i>Flávio José Costa Flávio Nuno Rui</i>	<i>Nuno Rui</i>	

Legenda :

	1 - Ação a iniciar
	2 - Ação a finalizar
	3 - Módulo a iniciar
	4 - Módulo a finalizar
	5 - Pagamento Agendado
	6 - Autonomia e Cooperação

	7 - Compensação
	8 - Exame Final
	9 - PISC

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Data Sistema 22.11.2024

Hora 12:40:44

Página 1 de

Apêndice T– Lembrete de Formação na Próxima Semana - *email*

X Fw: DO IT BETTER :: Ações B-Learning TAC - PORTO < >

De: Joana Lopes <joana.lopes@doitbetter.pt>
Enviado: Monday, January 13, 2025 5:14:15 PM
Para: marantecarla <marante.carla@gmail.com>
Cc: DIB Porto <porto@doitbetter.pt>
Assunto: DO IT BETTER :: Ações B-Learning TAC - PORTO

Cara Carla, boa tarde,

Realizei um levantamento das Ações que lhe foram atribuídas relativamente ao Centro do Porto do Curso de Técnico Administrativo e Contabilidade B-Learning.

Relembrando que dever ser realizar a tutoria dos formandos no novo moodle, já partilhado consigo. Bem como é realizado um levantamento por nós do progresso dos formandos regularmente.

- TAC_BL/0010 - 24.10.2024 a 04.11.2025

Sessões Presenciais

- M1 - 14.01.2025 - 19h às 21h
- M2 - 20.02.2025 - 19h às 21h
- M3 - 01.04.2025 - 19h às 21h
- M4 - 13.05.2025 - 19h às 21h
- M5 - 26.06.2025 - 19h às 21h
- M6 - 05.08.2025 - 19h às 21h
- M7 - 11.09.2025 - 19h às 21h
- M8 - 23.09.2025 | 25.09.2025 | 30.09.2025 | 02.10.2025 | 07.10.2025 | 09.10.2025

Progresso d@ formand@ - Algumas atividades do Módulo 1 por fazer, em falta trabalho final. Peço que reforce com @ formand@ esclarecimento de dúvidas e a realização do mesmo na sessão presencial. Já notificados do progresso.

- TAC_BL/0012 - 14.11.2024 a 20.11.2025

Sessões Presenciais

- M1 - 21.01.2025 - 19h às 21h
- M2 - 27.02.2025 - 19h às 21h
- M3 - 08.04.2025 - 19h às 21h
- M4 - 20.05.2025 - 19h às 21h
- M5 - 03.07.2025 - 19h às 21h
- M6 - 12.08.2025 - 19h às 21h
- M7 - 25.09.2025 - 19h às 21h
- M8 - 07.10.2025 | 09.10.2025 | 14.10.2025 | 16.10.2025 | 21.10.2025

Progresso d@ formand@ - Algumas atividades do Módulo 1 por fazer, em falta trabalho final. Peço que reforce com @ formand@ esclarecimento de dúvidas e a realização do mesmo na sessão presencial. Já notificados do progresso.

- TAC_BL/0009 - 02.12.2024 a 05.12.2025

Sessões Presenciais

- M1 - 17.02.2025 - 19h às 21h
- M2 - 28.03.2025 - 19h às 21h
- M3 - 02.05.2025 - 19h às 21h
- M4 - 06.06.2025 - 19h às 21h
- M5 - 11.07.2025 - 19h às 21h
- M6 - 15.08.2025 - 19h às 21h
- M7 - 19.09.2025 - 19h às 21h
- M8 - 29.09.2025 | 03.10.2025 | 06.10.2025 | 10.10.2025 | 13.10.2025 | 17.10.2025

Progresso d@ formand@ - M1 completo. Apenas em falta trabalho final. Peço que reforce com @ formand@ esclarecimento de dúvidas e a realização do mesmo na sessão presencial. Já notificados do progresso.


Alguma questão contacte.

Cumprimentos,

Apêndice U – Encomendas



Apêndice V – “Folha de Requisição de COPA”

Folha de Requisição de COPA

Ação:

Módulo:

Local:

Data da Requisição:

Data de Encomenda:

Requisitado por:

Quantidade	Designação do Produto	Observações
2 unidades	Farinha de trigo sem fermento T55	https://www.auchan.pt/pt/alimentacao/mercaderia/farinha/farinha-trigo/farinha-de-trigo-polegar-sem-fermento-para-usos-culinarios-1kg/3438705.html
1 uni.	Ovos tamanho M	2 dúzias https://www.auchan.pt/pt/alimentacao/produtos-lacteos/ovos/ovos-galinhas-criadas-no-solo/ovos-auchan-galinhas-solo-classe-m-duas-duzias/446856.html
2 uni.	Chocolate Pantagruel 70 % cacau (200 gr)	https://www.auchan.pt/pt/alimentacao/mercaderia/chocolates-e-achocolatados/chocolate-barrar-e-culinaria/chocolate-pantagruel-para-mousse-chocolate-70-cacau-200g/771264.html
1 uni.	Chocolate Pantagruel branco (200 gr)	https://www.auchan.pt/pt/alimentacao/mercaderia/chocolates-e-achocolatados/chocolate-barrar-e-culinaria/chocolate-pantagruel-para-mousse-chocolate-70-cacau-200g/771264.html

3 unid.	Manteiga Primor 250 gr sem sal	barrar-e-culinaria/chocolate-pantagruel-para-mousse-branco-200g/77721.html https://www.auchan.pt/pt/alimentacao/produtos-lacteos/manteiga-cremes-e-margarina/manteiga/manteiga-primor-com-sal-em-papel-250g/1148837.html
3 unid.	Margarina (250 gr)	tipo Vaqueiro https://www.auchan.pt/pt/alimentacao/produtos-lacteos/manteiga-cremes-e-margarina/margarina/creme-auchan-culinaria-250g/1000685.html
3 unid.	Manteiga Primor 250 gr com sal	https://www.auchan.pt/pt/alimentacao/produtos-lacteos/manteiga-cremes-e-margarina/manteiga/manteiga-primor-com-sal-250g/431992.html
4 unid.	Maracujá fresco	https://www.auchan.pt/pt/producos-frescos/fruta/banana-e-frutos-tropicais/maracujia-roxo-kg/20777.html

1 uni.	Amêndoa laminada	
1 uni.	Nozes	
1 uni.	Polpa maracujá Brasfruit congelada 400 gr	
1 uni.	Framboesas congeladas 500 gr	
1 uni.	Avelãs inteiras 200 gr	
1 uni.	Framboesas frescas 125g	
1 uni.	Mirtilos 125g	
1 uni.	Papel vegetal	
1 uni.	Sacos pasteleiro descartáveis 10 unid.	

Apêndice W – “Levantamento dos Equipamentos Informáticos - Centro de Gaia”

Levantamento dos Equipamentos Informáticos - Centro de Gaia

Computadores para Coordenação Pedagógica	Operacionais 2 - Dell recente 1 - Fujitsu 1 - Dell antigo (estagiário) 1 - Dell antigo (enviar para o Porto, s/carregador)
Computadores para Formações	Operacionais 2 - Lenovo thinkpadd 2- HP 1 - Lenovo thinkpadd (s/ câmara) Inoperacionais 1 - HP (não liga, s/carregador) 1 - Lenovo thinkpadd (não liga)
Carregadores dos Computadores	10
Projetores	5
Televisão	2
Projetores	5
Colunas	0
Cabo HDMI	6
Adaptadores	3
Aquecedores	1 pequeno
Ventoinhas	7 grandes 2 pequenas
Auscultadores com microfone	3 operacionais 1 inoperacional

Apêndice X – Exemplo de Dossiê Pedagógico



Apêndice Y – Auditoria DTP e PHC⁸⁶

1-3. Exemplo de auditoria

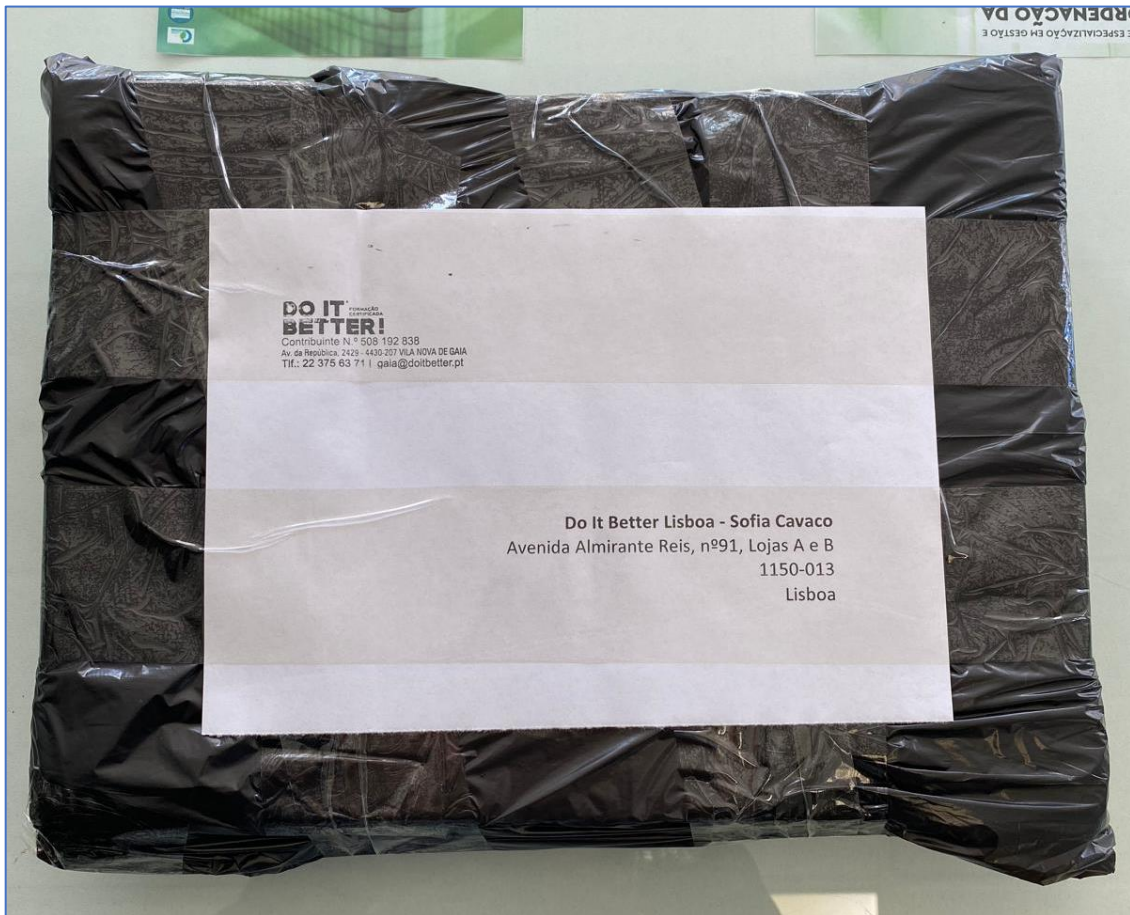
31	VIG/0865		27939	S.Tomé Príncipe	-	falta M40 + foto ok	ok válido
32			28094	Cabo Verde	-	M40 ok	ok válido
33			28035	Guiné-Bissau	-		Válido
34			25756	S.Tomé Príncipe	-	falta M40 + foto ok	ok válido
35			27862	Cabo Verde	-	M40 ok	ok válido
36			27891	Cabo Verde	-	incompleto + foto ok	ok válido
37			28013	S.Tomé Príncipe	-	M40 ok	ok válido
38			27981	Guiné-Bissau	-	ok válido	ok válido
39			27667	Guiné-Bissau	-	M40 + foto ok	
40			27994	PT	ok válido	incompleto + foto ok	-
41			27879	Guiné-Bissau	-	ok válido	ok válido

-	ok válido	ok válido	Certidão?	Pago MT + AP (feita) :: Fez MT?	OK :: Envio pago
-	ok válido	ok válido	ok válido	Pago MT + AP (feita) :: Fez MT	OK :: Envio pago
-				Nº pago :: Fez?	320€ dívida :: Envio fi pag
-	ok válido	validade até 12	ok válido	Pago AP (Remarcada 11.01) :: N p	OK :: Envio pago
-	ok válido	CADUCADO	ok válido	Pago MT + AP (feita) :: Fez MT	OK :: Envio pago
-	ok válido	validade até 16	ok válido	Pago MT + AP (feita) :: Fez MT	OK :: Envio pago
-	OK VÁLIDO	validade até 25	ok válido	Pago MT + AP (pediu DEVO) :: Fe	OK :: Envio pago
-	ok válido	ok válido	ok válido	Pago MT + AP (feita) :: Fez MT?	OK :: Envio pago
-	ok válido	ok válido	ok válido	Pago MT + AP (feita) :: Fez MT	OK :: Envio pago
-	ok válido	-	falta dec freq 1	Pago MT + AP (feita) :: Fez MT	OK :: Envio pago
-	ok válido	ok válido	ok válido	Pago MT + AP (feita) :: Fez MT	OK :: Envio pago

Falta EUFCD4478/0207; EU	CH ok	CERTIFICADO
OK	CH ok	CERTIFICADO
X	CH ok	VER STATUS NOTIFICADO VIA E-MAI SOB RE
Falta EUFCD4478/0207; \	CH ok	
OK	CH ok	CERTIFICADO Tem novo e-mail a pedir RC País
OK	CH ok	CERTIFICADO
OK	CH ok	CERTIFICADO
OK	CH ok	CERTIFICADO
OK	CH ok	CERTIFICADO
OK	CH ok	CERTIFICADO NOTIFICADO VIA E-MAIL SOBR
OK	CH ok	CERTIFICADO NOTIFICADO VIA E-MAIL SOBR

⁸⁶ O presente apêndice apresenta partes rasuradas, de acordo com a política da empresa que restringe a divulgação de dados.

Apêndice Z – DTP para Envio



Do It Better Lisboa - Sofia Cavaco
Avenida Almirante Reis, nº91, Lojas A e B
1150-013
Lisboa

Apêndice AA – Contacto com Clínicas para Exames Médicos

Eduarda Cântara <dib.eduardacantara@gmail.com> escreveu (terça, 14/01/2025 à(s) 18:25):

Boa tarde,

Espero que se encontrem bem.

Gostaria de solicitar uma data para realizar as consultas aqui na Do It Better do Porto, durante o mês de fevereiro em horário pós-laboral.

Quando teriam disponibilidade?

Obrigada e até já.

Eduarda Cântara

Saude Trabalho <saudetrabalho@ptmedical.pt> escreveu (quarta, 15/01/2025 à(s) 12:45):

Bom dia Eduarda,

Ainda não conseguimos dar data.

Pode voltar a falar connosco mais no final do mês de janeiro por favor?

Obrigada.

Com os melhores cumprimentos,

Cláudia Oliveira

Saude Trabalho <saudetrabalho@ptmedical.pt> escreveu (quinta, 16/01/2025 à(s) 12:47):

Bom dia Eduarda,

Podemos agendar para dia 11/2 pelas 18h30/19h?

Obrigada.

Com os melhores cumprimentos,

Cláudia Oliveira

Eduarda Cântara <dib.eduardacantara@gmail.com> escreveu (quinta, 16/01/2025 à(s) 14:18):

Boa tarde Cláudia,

Fica marcado, entretanto na próxima semana envio a lista com os nomes.

Obrigada,

Eduarda Cântara

Apêndice BB – Tabela de Marcação de Exames

Formandos para marcação de consultas:

Por favor, colocar o nome no respetivo exame que pretendem

Exame médico	Avaliação psicológica

Apêndice CC – Comunicações e Lembretes - *email*

DO IT BETTER® : Avaliação Psicológica

Car@ formand@,

Relembramos que tem uma marcação para realizar a sua Avaliação Psicológica dia 29/11 às 13h, na Do It Better do Porto. Informamos que não pode faltar nem chegar atrasado, caso contrário, deverá remarcar e pagar um novo exame psicológico.

Aguardamos confirmação da receção deste email e respetivo retorno.

Alguma questão contactar porto@doitbetter.pt.

DO IT BETTER: Pedido de documentação

Caro/a Formando/a,
Esperamos que este email o/a encontre bem.

Segue o presente email para notificar uma auditoria que foi realizada ao seu curso. É necessário que envie o seguinte documento para regularizar:

- Certificado de Habilitações (Português ou Equivalência numa escola portuguesa)

Relembro que esta documentação é necessária para futuramente ser feita a certificação.

Alguma questão contactar porto@doitbetter.pt.

DO IT BETTER® : Unidade Prevenção e Combate a Incêndios

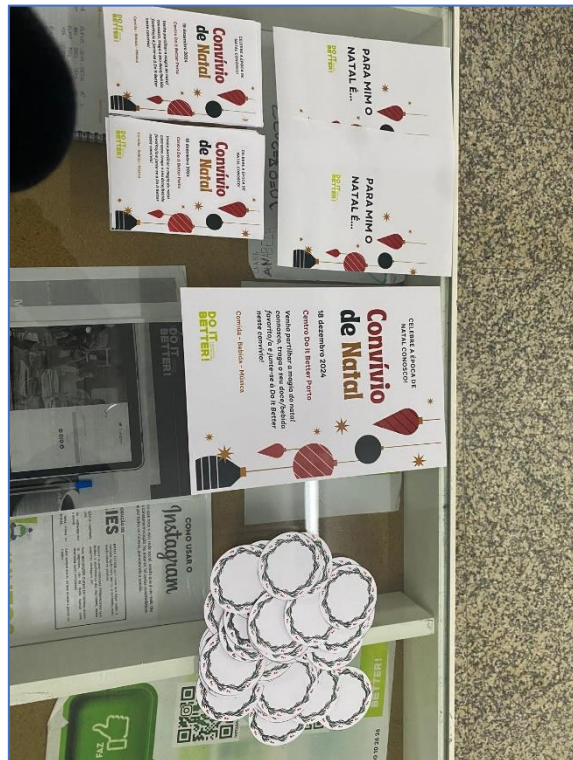
Car@s formand@s,

Serve o presente e-mail para informar que a unidade Prevenção e Combate a Incêndios já está a decorrer.
Relembro a data do Exame Final no dia 27.12.24.

Alguma questão contactar porto@doitbetter.pt.

Apêndice DD – Convívios e Dinamização de Relações Interpessoais

1-4. Festa de Natal



5-7. Material realizado



**CELEBRE A ÉPOCA DE
NATAL CONOSCO!**

Convívio de Natal

18 dezembro 2024

Centro Do It Better Porto

*Venha partilhar a magia do natal
connosco, traga o seu doce/bebida
favorito/a e junte-se à Do It Better
neste convívio!*

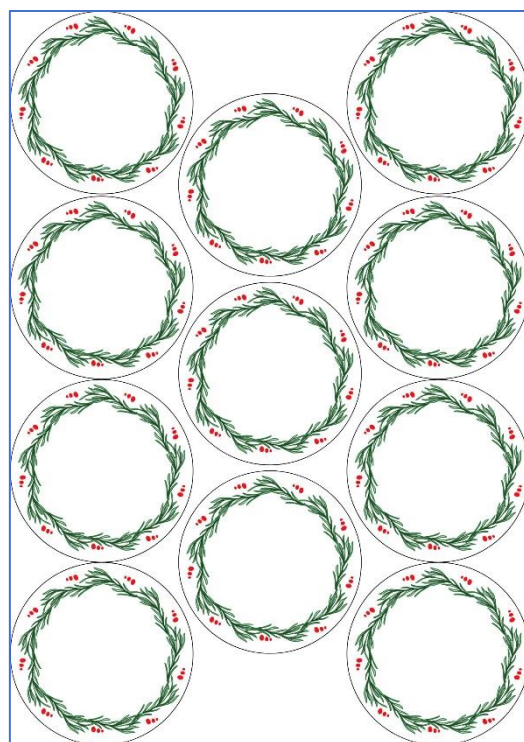
Comida - Bebida - Música

DO IT BETTER! FORMAÇÃO CERTIFICADA



**PARA MIM O
NATAL É...**

DO IT BETTER! FORMAÇÃO CERTIFICADA



Apêndice EE – Encerramento de Turma / Casos de Sucesso





Do It Better (Porto)



🎉 Convívio de Fim de Curso!

Mais uma turma de Vigilante concluída com sucesso!

Encerrou esta etapa com um convívio cheio de boa disposição, amizade e partilha. Foram momentos de muita aprendizagem, companheirismo e união — e este encontro foi a forma perfeita de celebrar tudo o que viveram juntos.

👏 Parabéns a todos por esta conquista e muito sucesso!

#turmadevigilantes #convívio #amizade



👍❤️ 15

8 comentários 2 partilhas

Apêndice FF – *Feedback* da Discente no Estágio

Cristina Gomes <cristina.gomes@doitbetter.pt> escreveu (quarta, 22/01/2025 à(s) 14:32):

Olá Eduarda 😊

A ideia será integrares o Plano de Formação a decorrer no timing em que terminaste o anterior, daí não fazer sentido integrares já hoje (seria informação repetida).

Entretanto, entre hoje e amanhã espero ter novidades para ti sobre a tua integração na Equipa 😊

Cumprimentos,



Cristina Gomes
Direção Operacional

Departamento
Administração

Sofia Cavaco <sofia.cavaco@doitbetter.pt> escreveu (quinta, 23/01/2025 à(s) 16:11):

Boa tarde Eduarda e bem-vinda!

No seguimento da tua contratação para a empresa Doitbetter, venho por este meio esclarecer a seguinte informação, face ao vínculo laboral:

De: **Raquel Pereira (via Do It Better)** <noreply@doitbetter.pt>

Date: sexta, 14/02/2025 à(s) 12:25

Subject: Nova mensagem de Raquel Pereira

To: Eduarda Cântara <dib.eduardacantara@gmail.com>

Eduarda, parabéns por concluíres esta fase de formação com tanto empenho e dedicação!

O teu grande compromisso com a função ficou evidente desde o início e, agora, estás pronta para colocar todo esse esforço em prática. Sabemos que tens a força e a determinação necessárias para fazer a diferença e alcançar grandes resultados. Estamos muito satisfeitas por te ter connosco e confiantes de que a tua jornada será cheia de conquistas.

Vamos juntas construir um caminho de sucesso!

Este e-mail é uma cópia de uma mensagem enviada para si no site "Do It Better". Aceda a <https://ead.doitbetter.pt/message/index.php?id=205> para responder.