Nº11 | JANEIRO 2015

SEMESTRAL
DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

HUMANGEXT® MAGAZINE

IMAGEM RENOVADA, OS MESMOS VALORES DE SEMPRE.

Valores que perduram.
A nova assinatura da Humangext

humangext.com

HUMANGEXT®
CONSULTORIA EM RECURSOS HUMANOS

SOLIDEZ E CONFIANÇA

humangext.com

VALORES QUE PERDURAM

SUMÁRIO

Ano 7 | Janeiro 2015 | Nº 11

EDITORIAL | Ricardo Lacerda Dias → pág. 5

OBSERVATÓRIO | Marília Santo → pág. 8

DESTAQUE | Catarina Henriques → pág. 10

CONSULTÓRIO JURÍDICO | Ana Estrela → pág. 11

CASE STUDIES | Tânia Rosa → pág. 12

POLÉMICA | Sónia Araújo Pereira → pág. 13

ESPAÇO CRÍTICA | António Paraíso → pág. 14

FICHA TÉCNICA

DIRECTOR EDITORIAL
Ricardo Lacerda Dias

COORDENAÇÃO EDITORIAL
Rita Baptista

REDACÇÃO
Angela Sousa
Catarina Henriques
Elsa Narciso
Helena Nunes
Marília Santo
Ricardo Lacerda Dias
Rita Baptista
Susana Santos
Tânia Rosa

Lacerda Dias & Associados
Sociedade de Advogados, R.L.: Ana Estrela

PRODUÇÃO
Elsa Narciso

PUBLICIDADE
Helena Nunes

DESIGN GRÁFICO, PAGINAÇÃO E IMPRESSÃO
OPAL Publicidade, S.A.

REVISTA SEMESTRAL
Propriedade da HUMANGEXT - Consultoria em Recursos Humanos, S.A.
Avª 1º de Maio, 4, 3º andar
2500-081 Caldas da Rainha
NIPC 507 571 037

CONTACTOS
TEL.: 262 889 150 / Fax: 262 889 159
geral@humangext.com

Nº EXEMPLARES
1000

DEPÓSITO LEGAL
Nº 301433/09

ISENÇÃO DE REGISTO NA ERC
dec. reg. nº 8/99 de 9/6 art. 12 nº 1 a)

A revista é propriedade e produção exclusiva da HUMANGEXT - Consultoria em Recursos Humanos, S.A. para distribuição gratuita aos seus clientes, não podendo ser total ou parcialmente reproduzida, ou vendida a terceiros, sem prévia autorização da mesma.

A aplicação do novo acordo ortográfico ficou ao critério de cada autor.

HUMANGEXT®
CONSULTORIA EM RECURSOS HUMANOS

VALORES QUE PERDURAM

EDITORIAL

Ricardo Lacerda Dias | CEO e Founder

Os mesmos valores de sempre.

Caros clientes, colaboradores, parceiros e amigos.

Espero que tenham tido um feliz natal e entrado bem em 2015.

No próximo dia 21 de Fevereiro, faremos 21 anos de actividade. São vocês que estão de parabéns. Sem a vossa confiança, não estaríamos vivos e de boa saúde. Bem hajam por isso.

Este ano alargámos o nosso portfólio de serviços. É verdade. E, caso não tenham reparado, também renovámos a nossa imagem (confiram em www.humangext.com)

Porque se nunca parámos, não é agora que o vamos fazer.

Acreditamos firmemente que temos como missão: fornecer serviços de valor acrescentado na área de Recursos Humanos, através de um serviço diferenciado e soluções customizadas garantindo a satisfação e fidelização dos nossos clientes.

No nosso entender, esta não é possível de levar à prática sem ter o máximo cuidado na selecção e na qualificação dos nossos colaboradores. Claro que sim. Aqui na Humangext: em casa de ferreiro, espeto de... ferro.

Acho até que é oportuno – pela primeira vez, tanto quanto me lembro - convidá-lo a reconhecer visualmente (foto na página 21) toda a equipa actual, as suas qualificações e funções.

Quando a crise atingiu o país em cheio, não baixámos os braços, entusiasmados pela tenacidade demostrada por muitos, mas mesmo muitos, dos nossos clientes e parceiros , e logo em 2011 conseguimos a certificação externa da nossa formação pela DGERT e mais tarde, em 2013, a certificação da consultoria em Recursos Humanos pela norma de qualidade ISO 9001: 2008.

Preparámo-nos para o futuro, porque tínhamos e temos uma visão: Ser um dos principais *players* do mercado na área de Recursos Humanos e uma referência de excelência nos serviços e soluções apresentadas. Que levaremos a bom porto, no respeito pelos nossos valores de sempre: profissionalismo, competência técnica, credibilidade, confiança, ética e rigor.

Porque estes, são valores que perduram.

Ainda em 2015, temos forçosamente de ampliar as nossas instalações, para melhorar a qualidade de vida das nossas pessoas e, evidentemente, das condições em que lhe prestamos serviços e o recebemos em nossa casa. Poderá ver, na página 20, a imagem da nossa futura ampliação.

Ainda este ano, volvidos 6 anos sobre a publicação da Humangext Magazine, tencionamos renovar este meio de contacto e de relação com os nossos clientes, enriquecendo-o com novas e mais variadas participações, apelando muito especialmente à sua.

Como podem constatar, continuamos a trabalhar com gosto.

Assim, só me resta desejar que 2015 nos corra de feição a todos.

MEGAnuncius

Design e Reclamos Luminosos, Lda.

RECLAMOS
LUMINOSOS
Publicidade PALAS
MUPIS DECORAÇÃO
Interiores MOBILIÁRIO
DECORAÇÃO DE VIATURAS
DESIGN IMAGEM
TOTEM instituicional
sinaléticas OUTDOORS
RECLAMOS
LUMINOSOS
LETRAS QUIOSQUES
INDIVIDUAIS DESIGN INTERIORES
EXPOSITORES
ILUMINAÇÃO

Proximidade
Compromisso
Inovação

www.meganuncius.pt

T. 261 471 505 | F. 261 438 717
geral@meganuncius.pt
Est. Nacional 247 – Arm. 3, Paimogo
2530–077 LOURINHÃ

NOTÍCIAS

"The Future Trends"

O tema eleito pela QSP - Marketing para o QSP Summit 2015, a decorrer já no próximo dia 12 de Março no Centro de Congressos da Exponor. Esta iniciativa anual é uma das mais prestigiadas conferências de marketing da Europa, e conta já com 7 anos de existência. Citando os organizadores "O QSP Summit 2015 promete ser o melhor de sempre."
Saiba mais em www.qspmarketing.pt/summit

"40 anos e agora? Venham mais e melhores..."

No passado mês de Outubro decorreu o Seminário Interno do Grupo Beatriz Godinho subjacente ao tema "40 anos e agora? Venham mais e melhores ...".
A Humangext foi convidada e com grande orgulho participou, intervindo sobre o tema da "Confidencialidade", uma matéria de grande importância no grupo e transversal a todas as actividades do mesmo.

Processo de candidaturas desmotiva os portugueses

"Os profissionais portugueses estão entre os que se sentem menos satisfeitos com a sua experiência de candidatura a uma nova oportunidade de emprego. Apenas 35% dos profissionais em Portugal revelam satisfação com este processo, face a uma média de 42% entre os países europeus analisados no estudo Kelly Gobal Workforce Index 2014. Entre os entrevistados, 87% passaram por um processo de recrutamento no último ano. Grande parte da insatisfação prende-se com a falta de comunicação regular sobre o estado da candidatura, a par da falta de informação sobre o valor do salário e dificuldades em realizar o processo online."
Excerto retirado de www.hrportugal.pt/

Human Resources Portugal - Conferência

A VIII Conferência da Human Resources Portugal, decorreu no passado dia 20 de Novembro, no Hotel Dom Pedro, em Lisboa. A reputação é um dos temas prementes nas organizações, transversal a todas as áreas de negócio e essencial para o sucesso das empresas que foi abordado nas suas várias vertentes.

Aumentar a produtividade das PME's portuguesas

"Inovação Tecnológica, Mobilidade e Flexibilidade – estes são os três pontos chave para aumentar a produtividade das PME's portuguesas, identificados por quem nelas trabalha. Mas se não há dúvidas em relação ao caminho a seguir, a realidade que se vive nestas empresas é bem diferente, revela um estudo realizado pela consultora Ipsos Mori junto de empregados em PME's em Portugal e mais 12 países europeus (Áustria, Alemanha, Espanha, França, Finlândia, Grécia, Hungria, Lituânia, Polónia, República Checa, e Ucrânia).
Segundo este estudo, em Portugal, um terço dos inquiridos afirma que as tecnologias de informação em uso na sua empresa estão desactualizadas, e mais de 60% acredita que esta área seria mais competitiva se utilizasse tecnologia moderna. Dos que acreditam que os sistemas informáticos são obsoletos, quase dois em cada três (65%) lamentam o facto de as suas empresas não disponibilizarem o acesso a tablets ou smartphones. 52% dos colaboradores afirma mesmo que a sua empresa não utiliza aplicações móveis, 59% aponta a existência de dispositivos (computadores e laptops) com cinco a dez anos de utilização, enquanto metade diz trabalhar com sistemas operativos já ultrapassados, com mais de cinco anos de vida."
Excerto retirado de www.hrportugal.pt/

A Advancis Business Services e a ESEIG | Politécnico do Porto

Realizaram uma conferência de apresentação do estudo "Séniores Activos, Práticas Inclusivas de Gestão de Recursos Humanos", no passado dia 25 de Novembro no Auditório da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão, em Vila do Conde.

OBSERVATÓRIO

Marília Santo | HR Consultant/Account Manager

A IMPORTÂNCIA DE ADEQUAR OS RH ÀS NECESSIDADES PRODUTIVAS

As organizações, para se manterem produtivas e competitivas, têm necessidade de acompanhar a mudança, e idealmente prevê-la. De uma forma muito sucinta, as organizações são sistemas vivos, compostos por pessoas que se pretende que trabalhem coordenadamente para atingir um objectivo comum (Cunha *et. al*, 2007). Assim, uma das principais preocupações da gestão actual é coordenar e aumentar a eficácia dos seus Recursos Humanos, adequando a sua estrutura e tornando-a o mais próxima possível dos seus objectivos de evolução e produção.

A produção, e mais concretamente a produtividade, representa um importante desafio à sociedade portuguesa, sendo que apesar de no nosso país trabalharmos em média mais horas por semana que a maioria dos países da Europa, a produtividade por hora de trabalho é das mais baixas. Concretamente, na Zona Euro, em 2011 Portugal teve resultados muito baixos ao nível da produtividade/hora (16,5), ficando abaixo de países como a Espanha (30,5), Chipre (21), Grécia (20,3), só se destacando face à Eslováquia (16,1) e Estónia (10,8), e bastante aquém da Irlanda que registou o índice mais elevado (50,2). Fonte: Observatório das Desigualdades.

É muito comum fazerem-se auditorias financeiras e orçamentar os gastos directos com matéria-prima e fornecedores, contudo, os custos com os Recursos Humanos nem sempre são ponderados da mesma forma, o que constitui um *handicap* para uma organização moderna que pretenda vingar e acompanhar as rápidas mudanças no meio. Um dos mais citados paradigmas da gestão moderna é que "só se pode gerir o que se puder medir". Contudo, a gestão não deve ocupar todo o seu tempo com a medição, caso contrário, fica sem tempo para o que é realmente central à sua actividade, e bem assim, para perceber de facto como pode incrementar a produtividade e rentabilizar os seus recursos, e em concreto, dos Recursos Humanos – se passar o tempo a medir, corre o risco de ficar sem tempo para gerir. A medição objectiva da estrutura de custos ao nível de Recursos Humanos, assume extrema importância, não necessariamente para reduzir custos directos, mas sobretudo para perceber se esses custos estão bem direccionados. Assim, a entrega de um projecto desta dimensão a entidade especializada poderá ser a forma mais eficaz de perceber e optimizar o número de colaboradores ao serviço, avaliar se as funções estão ou não ajustadas aos objectivos, se cada pessoa está ajustada às funções, se as remunerações e compensações são adequadas e finalmente se o organigrama serve os seus propósitos. Toda essa avaliação, se pretende parte de um projecto mais abrangente de optimização de recursos, com implementação de medidas correctivas, caso contrário não passaria de mais um relatório, e mais uma série de gráficos para análise dos gestores e apresentação no final do ano, não permitindo tirar reais consequências.

Todas as exigências sociais, competitivas e de produção, conduzem, cada vez mais, a uma real preocupação com a adequação das pessoas, enquanto recurso essencial à obtenção eficaz dos objectivos das organizações. Como organismos vivos, também as organizações devem fazer um *check-up*, periodicamente - o Humancheck. ■

Software e Hardware para Recursos Humanos

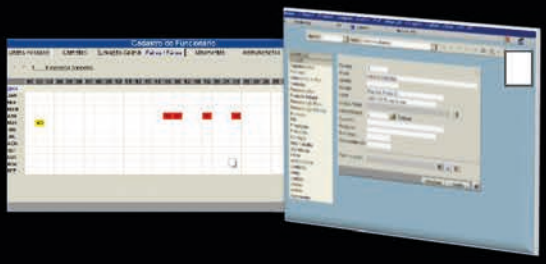
Gestão de Tempos – Salários – Obras - SHST - Formação – Quiosque – Acessos

Gestão Tempos

- Multiempresa;
- Aprovações por hierarquia;
- Pedidos de Ausências;
- Justificação de faltas e horas extra;
- Horários e Escalas Substituição;
- Apuramento de saldos de férias;
- Cálculo da majoração de férias;
- Gestão Banco Horas.

Obras

- Processamento tempos imputados a obras através da digitação no terminal ou leitura de códigos de barras;
- Elaboração orçamentos mão-de-obra;
- Desvios de orçamentos;
- Diversos mapas de obra.

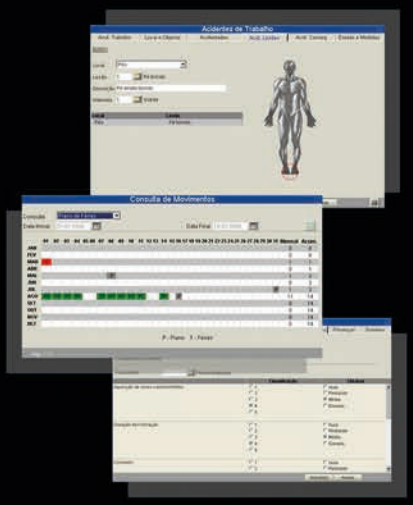


Salários

- Multiempresa;
- Processamento de salários;
- Gestão de contratos;
- Gestão de aumentos;
- Análise de custos de absentismo;
- Mapas Legais (SS, DMR, ...);
- Contabilização e interface com outras aplicações;
- Relatório Único;
- Cadastro funcionário.

Acessos

- Permite controlar acessos a determinadas áreas;
- Criação de horários de acesso;
- Utilização de torniquetes e cancelas;



Outras Funcionalidades

- Portal do funcionário;
- Plano e gestão da formação a realizar anualmente;
- Permite efectuar a avaliação da acção através do portal do empregado;
- Emissão de certificados de formação;
- Registo de acidentes de trabalho, acções de SHT;
- Planeamento de consultas médicas e emissão de fichas de aptidão;
- Entrega e gestão de epi's;
- Processamento e contabilização de refeições consumidas.

Renova – Fábrica de Papel do Almonda, S.A.

Dep. Electrónica - geral@renovaelectronica.com

Tel.: 249 830 353 - http://www.renovaelectronica.com

DESTAQUE

Catarina Henriques | Project Manager

ATRACÇÃO DE TALENTOS

A modalidade de Recrutamento e Selecção denominada de Executive Search surgiu após a Segunda Guerra Mundial. Tal actividade evoluiu rapidamente e estabeleceu-se em diversos segmentos profissionais.

O *Executive Search* pode ser definido como um processo de atracção, onde teremos que "chamar" e motivar activos que irão fazer a diferença. Cabe-nos analisar e seleccionar profissionais capazes de ocupar um cargo de responsabilidade dentro de uma organização.

Organização essa, que precisa de pessoas que sejam de confiança para alcançar resultados e garantir o seu futuro.

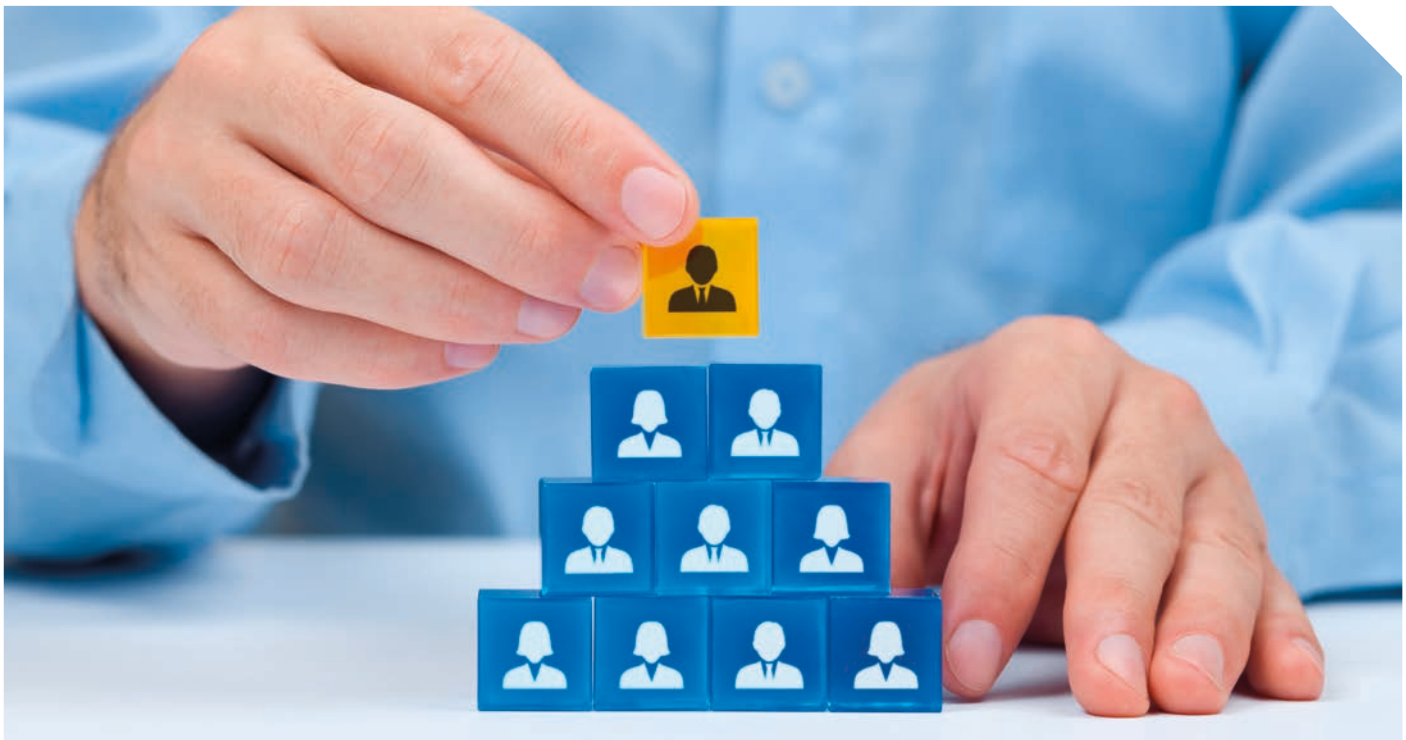
O que diferencia o método do Recrutamento e Selecção do *Executive Search*, é este ser um processo de pesquisa directa no mercado de trabalho. Não basta preencher a vaga com um indivíduo que tenha o perfil indicado - o cargo será ocupado por uma pessoa com capacidades e conhecimentos para melhorar a produtividade dessa função. É uma das decisões estratégicas mais importantes que uma organização pode tomar.

Em geral, os projectos de *Executive Search* têm como principais etapas:

- **Compreensão do perfil da posição solicitada e da cultura corporativa da organização contratante;**
- **Atracção de profissionais;**
- **Avaliação dos executivos seleccionados;**
- **Apresentação dos profissionais finalistas;**
- **Escolha do profissional a ocupar a posição dentro da empresa.**

As escolhas devem ser feitas com sabedoria, discernimento e profissionalismo, só assim se garante o sucesso do projecto. As escolhas erradas podem ser extremamente nefastas, não só em termos financeiros, mas também na perda de reputação e da confiança dos interessados.
Apesar de serem bastante comuns em projetos de Executive Search, as etapas acima referidas podem ser alvo de alteração, adição ou mesmo supressão, de acordo com as especificidades do projecto em causa.

Em suma, todo o processo de *Executive Search* pode traduzir-se na metáfora "procura de diamantes com mais brilho". ■



CONSULTÓRIO JURÍDICO

Ana Estrela | Partner da Lacerda Dias & Associados - Sociedade de Advogados, R.L.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Lacerda Dias & Associados
sociedade de advogados R.L.

Durante a relação laboral, muitos poderão ser os desentendimentos quer entre os trabalhadores, quer com estes e com o empregador. Saber gerir os potenciais conflitos, ou mesmo os que venham a ocorrer, é essencial para que todos possam estar focados no que é importante: trabalho de equipa, com vista ao desenvolvimento da actividade da empresa. A cooperação é fundamental, e para que esta ocorra, é fundamental que a entidade empregadora e o trabalhador não estejam separados por interesses/direitos/deveres.

O recurso à mediação de conflitos, pode ser o caminho para aproximar as partes com um potencial conflito, ou em situação de conflito declarado, para evitar o recurso a tribunal, e que a relação entre ambas as partes envolvidas fique totalmente irrecuperável.

É sabido que, quando um trabalhador instaura uma acção judicial contra a sua entidade empregadora, dificilmente a relação laboral volta a ser harmoniosa, ou mesmo cooperante. Esta situação pode ser evitada com o recurso à mediação de conflitos.

Visa-se a aproximação das partes através de meios que permitem ambos escutarem a posição contrária e perceberem o que está por detrás do conflito, com vista a encontrarem uma solução que vá ao encontro das suas necessidades.

Os mediadores são pois um instrumento essencial para o sucesso da resolução dos conflitos laborais. O papel dos mediadores é apenas o de serem facilitadores, juntando as partes em conflito e ajudando-as a alcançar uma solução amigável. O mediador, enquanto terceira parte - e como tal neutra - não impõe soluções, mas pode recorrer a uma variedade de competências para ajudar as partes a encontrar soluções equilibradas.

Para o conseguir, o conciliador/mediador deve ter qualificações pessoais e técnicas e ter um conhecimento aprofundado do processo negocial, ajudando as partes em mediação a resolver os conflitos laborais e alcançar resultados mutuamente benéficos, que correspondam às suas necessidades e preocupações subjacentes, sem recorrer ao sistema judicial.

O recurso à mediação de conflitos ainda não está em voga em Portugal, mas é importante darmos a conhecer esta técnica, pois o seu recurso, em muito poderá beneficiar as organizações, os trabalhadores, e assim a produtividade e desenvolvimento de ambos.

Não nos podemos esquecer que as organizações precisam dos trabalhadores e estes precisam das organizações. Assim, é importante que não estejam de costas voltadas, mas sim, rumando no mesmo sentido. ■

CASE STUDIES

GESTÃO DE TEMPO E STRESS - BARROS & MOREIRA, S.A.

Uma das maiores preocupações da gestão de recursos humanos passa por desenvolver uma das principais ferramentas no equilíbrio das actividades profissionais e pessoais, designadamente a administração do tempo. Cada vez mais com a maior competitividade sentida no mercado, e a maior exigência por parte do cliente, sentiu-se a necessidade de apostar neste tipo de formação. Pretendíamos desenvolver habilidades para discernir prioridades, calcular a duração das actividades, ampliar a percepção que cada um tem de si próprio face às situações ao redor, de forma a gerir tempo e stress. Isto permite à empresa não só saber como rentabilizar o tempo, melhorar a sua organização pessoal, mas também o seu desempenho profissional, por forma a utilizar correctamente, e sem stress, o tempo disponível e melhorar a qualidade de vida. É fundamental, para o bom desempenho e desenvolvimento da pessoa, compreender e gerir proactivamente o tempo e o stress, por forma a aumentar o bem-estar no trabalho e na vida familiar e social, a saúde e até os tempos livres. Acreditamos que, possuir um conjunto de competência técnicas e utilizar de forma correcta algumas das ferramentas práticas de trabalho de gestão do tempo, contribuirá para que a probabilidade de sucesso aumente e isso se reflita na melhoria da sua vida pessoal mas também, profissional. Tentamos aliar esta formação, que no fundo é diária, para que o entusiasmo no exercício das funções, que é uma condição estabelecida de dentro para fora, trabalhando e recondicionando hábitos comportamentais, possa criar um novo padrão de raciocínio, o que permitirá, esperamos nós, o bem estar na convivência consigo mesmo e com a equipa de trabalho, originando, melhor desenvolvimento de tarefas e consequentemente, maior produtividade.

"O nosso princípio assenta nas metodologias de Lean, quanto à optimização do fluxo de produção através do aumento da eficiência e da produtividade dos trabalhos, assegurando-se que apenas se produz o que for necessário, quando for necessário, da forma mais adequada."

b&m grupo

POLÉMICA

Sónia Araújo Pereira | Marketing Consultant | QSP

A IMPORTÂNCIA DE INVESTIR NO MARKETING PARA POTENCIAR RESULTADOS

Porquê investir apenas na publicidade quando o que sustenta a perenidade da marca e da empresa é o investimento em marketing?

Esta é a questão que, por diversas vezes, é descurada pelos responsáveis de algumas pequenas e médias empresas. Para a maioria do tecido empresarial português, a parte é tomada pelo todo, ou seja, confunde-se publicidade com marketing, passando a publicidade a ser vista como o principal investimento em marketing. Talvez pelos avultados investimentos das grandes empresas em ações de comunicação, em anúncios publicitários, em produções megalómanas. Ou talvez porque estas grandes campanhas sejam elas próprias alvo de notícia nos meios de comunicação.

Procurando esclarecer alguns dos pontos que, habitualmente, geram controvérsia, remetemos para a definição do conceito de marketing enquanto "a preocupação com a criação e manutenção de relações mutuamente satisfatórias entre as partes (organizações e consumidores/cliente)" (*Baker, M.*). Esta definição leva-nos à essência do marketing, e só se pode perceber a forma como o marketing é importante para potenciar resultados na presença do conceito.

Aumentar as vendas, potenciar uma campanha, aumentar o fluxo de loja no curto prazo pode ser conseguido através de comunicação, promoção e publicidade. Mas o marketing é muito mais do que isso. E os efeitos de longo prazo, sustentados e eficazes só se conseguem com uma estratégia de marketing coerente e integrada.

Na sua génese, o marketing apresenta-se como uma filosofia empresarial onde o cliente ocupa uma posição central. Investir não é, ou não deve ser, em qualquer contexto, sinónimo de gastar dinheiro. Investir em marketing muito menos. Investir em marketing é investir no desempenho de longo prazo e no sucesso das empresas, organizações, marcas e nas próprias pessoas. E monitorar o retorno em permanência.

O investimento em marketing implica a definição de um plano estratégico – um Plano Estratégico de Marketing - na medida em que partirá da análise da empresa, dos mercados e de toda a envolvência para definir uma estratégia de curto e médio prazo a pensar também na sustentabilidade do longo-prazo. Ou seja, de um Plano [Estratégico] de Marketing esperam-se orientações, sugestões de ações, medidas de implementação imediata, mas também medidas que permitam a sustentabilidade a médio-longo prazo. De um Plano [Estratégico] de Marketing esperam-se resultados. Resultados, esses, que justifiquem o investimento feito nas diferentes ações definidas para as mais diferentes esferas e dimensões da empresa visada - ao nível da estratégia de produto, de preço, de distribuição e vendas, de comunicação, de pessoas, de parcerias, de processos e de evidências físicas.

Voltando ao parágrafo inicial, temos aqui dois exemplos do que poderão ser ações de comunicação integradas num plano de marketing: uma campanha multimeios - TV, Rádio, Imprensa, Outdoor [na área designada por "Campanha Above-the-Line"] - a par com eventos; feiras; promoções *in-store*; *sponsorship*; relações públicas; marketing relacional; bem como a assessoria de imprensa (e consequentes notícias geradas para os órgãos de comunicação social) entre outras [a "Comunicação Below-the-Line"].

Atualmente, os resultados esperados do investimento em marketing estão ao nível do "Fast Food". Queremos o retorno imediato de uma campanha nas redes sociais. Queremos o aumento das vendas com uma campanha de promoção ímpar. Queremos isto, queremos aquilo, queremos aqueloutro. Sabemos apenas que queremos hoje, agora e já. No entanto, o marketing é um exercício de estratégia que absorve o melhor da observação, aliado à informação e à capacidade de antever as necessidades e desejos do consumidor, os movimentos concorrenciais e de mercado.

Só possíveis com uma boa estratégia de marketing materializada em planos táticos consistentes com essa estratégia.

"...a preocupação com a criação e manutenção de relações mutuamente satisfatórias entre as partes (organizações e consumidores/cliente)" (*Baker, M.*)

ESPAÇO CRÍTICA

António Paraíso | Consultor de Marketing e Vendas

TEMOS QUE SER BONS ACTORES - A ABORDAGEM TEATRAL NA GESTÃO DE SERVIÇOS

Sinto-me privilegiado por ter sido aluno do Professor Raymond Fisk (www.rayfisk.com), um especialista americano de marketing de serviços. Fisk criou a teoria da Abordagem Teatral, defendendo que existem semelhanças fortes entre uma Peça de Teatro e uma Empresa Prestadora de Serviços.

Essa abordagem inovadora sugere as seguintes analogias:

Clientes	→	Público
Pessoal que presta o serviço	→	Actores
Local de preparação do serviço	→	Bastidores
Local de prestação do serviço	→	Palco
Processo de prestação do serviço	→	Peça

Como podemos interpretar estas variáveis e introduzi-las no quotidiano das empresas?

O Público fez o esforço de sair de casa, ir até ao teatro e comprar o bilhete de entrada. Pretende, por isso, ver um bom espectáculo e tem direito a ele. Se isso não acontecer ele ficará desiludido, não voltará nem recomendará aquela peça ou aquela Companhia de Teatro a amigos e conhecidos. É exactamente assim que os Clientes das empresas de serviços se sentem e se comportam.

Os empresários e gestores devem reflectir sobre isso!

Os Actores deverão ser profissionais qualificados (formação em artes dramáticas) e possuir um perfil adequado (talento) para lidar com o Público e o conquistar.
Nem todas as pessoas conseguem ser bons actores. É preciso ter formação mas sobretudo jeito e gosto. O mesmo acontece com os prestadores de serviços.
É importante que tenham formação técnica no tipo de serviço que vão prestar mas também devem ser Entusiastas do Serviço, ou seja, ser naturalmente simpáticos e ter preocupação genuína em ajudar os clientes a resolver problemas.

Os Bastidores não estão à vista do Público. Atrás das cortinas, está esse local onde todas as acções são planeadas e preparadas e onde se presta apoio ao Palco.

O pessoal que lá trabalha deve ser tecnicamente competente, dinâmico e contribuir para o sucesso da peça.

Não é desejável, mas até poderão ser Burocratas dos Serviços, ou seja, ter um perfil de menor simpatia e menor esforço em agradar a clientes. Quem não tem vocação para o palco, poderá ter a oportunidade de estar nos bastidores, onde há trabalho importante a fazer e onde não é necessário o contacto directo com os clientes.

O Palco está à vista do Público. Deve por isso ser atraente, acolhedor, organizado de forma a facilitar o desenrolar da Peça e com um layout e localização que permitam boa visibilidade e acessibilidade.
Pois assim deverá ser também o local onde as empresas recebem os seus clientes e onde fazem negócios com eles.
Valerá a pena reflectirem sobre o vosso Palco.

O êxito da Peça de Teatro depende do desempenho de todos, até mesmo do público.

A peça é o resultado dinâmico da interacção dos actores, do público, do pessoal de bastidores, em todo aquele espaço envolvente.
A preparação cuidadosa e profissional de todo o processo de prestação do Serviço, o empenho de todos, tanto no "palco" como nos "bastidores" é fundamental para o sucesso da "peça" e para que no final, tanto o "público", como o próprio pessoal da Companhia de Teatro, fiquem satisfeitos.
Mas sobretudo para que o Público fique deliciado!

Hoje em dia, a preocupação em Satisfazer Clientes não é suficiente e qualquer empresa ou profissional deverá desenvolver esforços para Deliciar Clientes, se quiser que eles voltem e os recomendem.

Acredito que estas ideias possam ser inspiradoras para reorganizarem os vossos negócios.
As aulas do Professor Fisk foram sempre momentos de reflexão e inspiração que não esquecerei.

www.antonioparaiso.com

CARICATOS DO SEMESTRE

A colaboradora de uma empresa, no âmbito de uma operação-stop da GNR, foi solicitado o seu horário de trabalho. A colaboradora apresenta o horário que cumpre com todos os requisitos legais, está impresso em papel timbrado, assinado pela Administração da empresa e com data de 19/02/2014.

O agente da autoridade não teve qualquer dúvida em colocar na notificação "Verifiquei no acto da fiscalização que o condutor da referida empresa não possuía em seu poder o horário de trabalho (...) Possuía documento timbrado da empresa". O argumento utilizado para tal, foi o facto do horário não estar carimbado pela ACT.

A condutora ainda tentou explicar que tal não era obrigatório desde Agosto de 2012. Ao que o agente da autoridade retorquiu afirmando que isso era algo que teriam que resolver com a ACT...

Para quem conhece o maravilhoso mundo da submissão de candidaturas online, na generalidade dos sites das instituições públicas, reconhece os diferentes entraves que as plataformas sucessivamente nos apresentam. A plataforma do netemprego é especialmente pródiga em nos surpreender. Nas profissões que nos apresenta como opção (dado que não podemos inseri-las livremente) normalmente não constam as mais básicas que qualquer empresa possui. Surpreendentemente tem uma opção que deve ser amplamente utilizada e reconhecida "Chefe de Aldeia".

ORGANISER

CONVENÇÕES COLETIVAS

Contrato coletivo entre a ANCAVE - Associação Nacional dos Centros de Abate e Indústrias Transformadoras de Carne de Aves e o SETAA - Sindicato da Agricultura, Alimentação e Florestas - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 24 de 29/06/2014 - Data de Distribuição: 30/06/2014)

Contrato coletivo entre a APIFARMA - Associação Portuguesa da Indústria Farmacêutica e a COFESINT - Confederação de Sindicatos da Indústria, Energia e Transportes (indústria farmacêutica) - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 24 de 29/06/2014 - Data de Distribuição: 30/06/2014)

Contrato coletivo entre a APIFARMA - Associação Portuguesa da Indústria Farmacêutica e a FETESE - Federação dos Sindicatos da Indústria e Serviços - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 24 de 29/06/2014 - Data de Distribuição: 30/06/2014)

Contrato coletivo entre a CAP - Confederação dos Agricultores de Portugal e o SETAA - Sindicato da Agricultura, Alimentação e Florestas (produção agrícola, pecuária e florestal) - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 24 de 29/06/2014 - Data de Distribuição: 30/06/2014)

Contrato coletivo entre a Associação dos Industriais Transformadores de Vidro Plano de Portugal e a FEVICCOM - Federação Portuguesa dos Sindicatos da Construção, Cerâmica e Vidro e outra - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 23 de 22/06/2014 - Data de Distribuição: 23/06/2014)

Contrato coletivo entre a Associação Industrial do Minho - AIM e o Sindicato Independente dos Trabalhadores do Setor Empresarial da Cerâmica, dos Cimentos, do Vidro e Actividades Conexas dos Distritos de Braga, Porto e Viana do Castelo - Revisão global.
(BTE Nº 21 de 08/06/2014 - Data de Distribuição: 09/06/2014)

Contrato coletivo entre a AIBA - Associação dos Industriais de Bolacha e Afins e o SINTAB - Sindicato dos Trabalhadores da Agricultura e das Indústrias de Alimentação, Bebidas e Tabacos de Portugal e outros (pessoal fabril, de apoio e manutenção) - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 26 de 15/07/2014 - Data de Distribuição: 15/07/2014)

Contrato coletivo entre a AIBA - Associação dos Industriais de Bolachas e Afins e a COFESINT - Confederação de Sindicatos da Indústria, Energia e Transportes (pessoal fabril, de apoio e manutenção) - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 25 de 08/07/2014 - Data de Distribuição: 08/07/2014)

Contrato coletivo entre a ANCIA - Associação Nacional de Centros de Inspeção Automóvel e a FETESE - Federação dos Sindicatos da Indústria e Serviços e outros - Revisão global.
(BTE Nº 25 de 08/07/2014 - Data de Distribuição: 08/07/2014)

Contrato coletivo entre a FAPEL - Associação Portuguesa de Fabricantes de Papel e Cartão e a COFESINT - Confederação de Sindicatos da Indústria, Energia e Transportes - Revisão global.
(BTE Nº 28 de 29/07/2014 - Data de Distribuição: 29/07/2014)

Contrato coletivo entre a ADCP - Associação das Adegas Cooperativas de Portugal e a FETESE - Federação dos Sindicatos da Indústria e Serviços.
(BTE Nº 27 de 22/07/2014 - Data de Distribuição: 22/07/2014)

Contrato coletivo entre a APCOR - Associação Portuguesa da Cortiça e a FEVICCOM - Federação Portuguesa dos Sindicatos da Construção, Cerâmica e Vidro e outros (pessoal fabril) - Alteração salarial - Retificação.
(BTE Nº 35 de 22/09/2014 - Data de Distribuição: 22/09/2014)

Contrato coletivo entre a Associação dos Operadores Portuários dos Portos do Douro e Leixões e outra e o Sindicato dos Estivadores, Conferentes e Tráfego dos Portos do Douro e Leixões - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 34 de 15/09/2014 - Data de Distribuição: 15/09/2014)

Contrato coletivo entre a Associação de Agricultores do Distrito de Portalegre e o SETAA - Sindicato da Agricultura, Alimentação e Florestas - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 38 de 15/10/2014 - Data de Distribuição: 15/10/2014)

Contrato coletivo entre a ANCIA - Associação Nacional de Centros de Inspecção Automóvel e a FETESE - Federação dos Sindicatos da Indústria e Serviços - Integração em níveis de qualificação.
(BTE Nº 39 de 22/10/2014 - Data de Distribuição: 22/10/2014)

Contrato coletivo entre a APIFARMA - Associação Portuguesa da Indústria Farmacêutica e a FIEQUIMETAL - Federação Intersindical das Indústrias Metalúrgicas, Químicas, Eléctricas, Farmacêutica, Celulose, Papel, Gráfica, Imprensa, Energia e Minas e outro - Alteração.
(BTE Nº 40 de 29/10/2014 - Data de Distribuição: 29/10/2014)

Contrato coletivo entre a ACRAL - Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve e o CESP - Sindicato dos Trabalhadores do Comércio, Escritórios e Serviços de Portugal e outros - Alteração salarial e outras.
(BTE Nº 41 de 08/11/2014 - Data de Distribuição: 10/11/2014)

Contrato coletivo entre a APCOR - Associação Portuguesa da Cortiça e a FETESE - Federação dos Sindicatos da Indústria e Serviços - Alteração salarial e outras/texto consolidado.
(BTE Nº 41 de 08/11/2014 - Data de Distribuição: 10/11/2014)

Contrato coletivo entre a APIFARMA - Associação Portuguesa da Indústria Farmacêutica e a FIEQUIMETAL - Federação Intersindical das Indústrias Metalúrgicas, Químicas, Eléctricas, Farmacêutica, Celulose, Papel, Gráfica, Imprensa, Energia e Minas e outro - Integração em níveis de qualificação.
(BTE Nº 41 de 08/11/2014 - Data de Distribuição: 10/11/2014)

Contrato coletivo entre a Associação Comercial, Industrial e de Serviços de Bragança e outras e a FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços - Revisão global.
(BTE Nº 41 de 08/11/2014 - Data de Distribuição: 10/11/2014)

Contrato coletivo entre a GROQUIFAR - Associação de Grossistas de Produtos Químicos e Farmacêuticos e a COFESINT - Confederação de Sindicatos da Indústria, Energia e Transportes - Integração em níveis de qualificação.
(BTE Nº 41 de 08/11/2014 - Data de Distribuição: 10/11/2014)

PORTARIAS DE EXTENSÃO

Portaria de extensão das alterações do contrato coletivo entre a APCOR - Associação Portuguesa da Cortiça e a FEVICCOM - Federação Portuguesa dos Sindicatos da Construção, Cerâmica e Vidro e outros (pessoal fabril).
(BTE Nº 36 de 29/09/2014 - Data de Distribuição: 29/09/2014)

Portaria de extensão das alterações do contrato coletivo entre a APCOR - Associação Portuguesa da Cortiça e o SINDCES/UGT - Sindicato do Comércio, Escritórios e Serviços.
(BTE Nº 36 de 29/09/2014 - Data de Distribuição: 29/09/2014)

Portaria de extensão das alterações do contrato coletivo entre a Associação Portuguesa das Empresas do Setor Elétrico e Eletrónico e a FETESE - Federação dos Sindicatos da Indústria e Serviços e outros.
(BTE Nº 36 de 29/09/2014 - Data de Distribuição: 29/09/2014)

Portaria de extensão das alterações do contrato coletivo entre a NORQUIFAR - Associação Nacional dos Importadores/Armazenistas e Retalhistas de Produtos Químicos e Farmacêuticos e a FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros.
(BTE Nº 36 de 29/09/2014 - Data de Distribuição: 29/09/2014)

Portaria de extensão do contrato coletivo entre a FAPEL - Associação Portuguesa de Fabricantes de Papel e Cartão e a FETESE - Federação dos Sindicatos da Indústria e Serviços.
(BTE Nº 36 de 29/09/2014 - Data de Distribuição: 29/09/2014)

Portaria de extensão das alterações do contrato coletivo entre a ANCAVE - Associação Nacional dos Centros de Abate e Indústrias Transformadoras de Carne de Aves e o SETAA - Sindicato da Agricultura, Alimentação e Florestas.
(BTE Nº 41 de 08/11/2014 - Data de Distribuição: 10/11/2014)

Portaria de extensão das alterações dos contratos coletivos entre a AIBA - Associação dos Industriais de Bolachas e Afins e a COFESINT - Confederação de Sindicatos da Indústria, Energia e Transportes e entre a mesma associação de empregadores e o SINTAB - Sindicato dos Trabalhadores da Agricultura e das Indústrias de Alimentação, Bebidas e Tabacos de Portugal e outros (pessoal fabril, de apoio e manutenção).
(BTE Nº 41 de 08/11/2014 - Data de Distribuição: 10/11/2014)

LEGISLAÇÃO RELEVANTE

Portaria n.º 149-A/2014, de 24 de Julho
Cria e regulamenta a Medida Estímulo Emprego, revogando a Portaria n.º 106/2013, de 14 de março (Estímulo 2013), e a Portaria n.º 204-A/2013, de 18 de junho (Apoio à Contratação Via Reembolso da Taxa Social Única).

Portaria n.º 150/2014 de 30 de Julho
A medida «Emprego Jovem Ativo» visa dinamizar novas formas de contacto dos jovens mais afastados do mundo laboral e também da escola, com o trabalho e a sociedade, em geral, procurando -se, assim, a sua inserção social, sem prejuízo da sua posterior integração em termos de um percurso formativo e ou de emprego, como contributo para a melhoria do seu perfil de empregabilidade e, sequentemente, integração no mercado de trabalho.

Lei n.º 75-A/2014 de 30 de Setembro
Procede à segunda alteração à Lei n.º 83-C/2013, de 31 de dezembro (Orçamento do Estado para 2014), à quinta alteração à Lei n.º 108/91, de 17 de agosto, e ao Decreto-Lei n.º 413/98, de 31 de dezembro, à quarta alteração à Lei n.º 28/2012, de 31 de julho, e à primeira alteração aos Decretos-Leis n.os 133/2013, de 3 de outubro, 26-A/2014, de 17 de fevereiro, e 165-A/2013, de 23 de dezembro, alterando ainda o Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado, o Código dos Impostos Especiais de Consumo, o Estatuto dos Benefícios Fiscais e o Regime Geral das Infrações Tributárias

Decreto-Lei n.º 145/2014 de 8 de Outubro
Clarifica o modo de contagem do tempo de serviço relevante para as pensões de reforma e de sobrevivência a atribuir após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 88/2012, de 11 de abril

Decreto-Lei n.º 154/2014 de 20 de Outubro
Cria uma medida excecional de apoio ao emprego que se traduz na redução temporária da taxa contributiva a cargo da entidade empregadora.

FAZEMO-LO PARA SI

EM 2015, TEMOS UMA NOVA IMAGEM E TEREMOS NOVAS INSTALAÇÕES,
MAS OS VALORES PERMANECEM.

Gramas com Sabor

Precisa de um catering para a sua empresa?

Está a falar com a empresa certa!

Gramas com Sabor,
tudo é feito com Amor

Caldas da Rainha -Tel. 262 094 462 -Telm. 910 266 117 - gramascomsabor@gmail.com

PARABÉNS A TODOS!

A HUMANGEXT ATINGIU OS 20 ANOS E COM ELES A MATURIDADE. PELA NOSSA PARTE, É CASO PARA DIZER: VENHAM MAIS 20!

Em pé, da esquerda para a direita:
Inês Correia (HR Consultant), Angela Sousa (HR Consultant), Catarina Henriques (Project Manager), Tânia Rosa (HR Consultant), Marília Santo (Account Manager), Helena Nunes (Senior Account Manager)

Sentados, da esquerda para a direita:
Susana Santos (Partner/CFO/HR Consultant), Virgínia Lacerda Dias (Partner), Ricardo Lacerda Dias (CEO), Rita Baptista (Partner/Business Management/HR Consultant), Elsa Narciso (Recepcionista/Apoio Comercial)

RECOMENDAMOS

UM FILME
The Company Men (Homens de Negócios)

Um ótimo filme, um drama pesado, sério, duro, seco, honesto, sobre desemprego no país mais rico do mundo.
Contam-se as histórias de três homens, que trabalham na mesma grande empresa, a GTX, um conglomerado industrial, uma corporação
Bobby Walker está a viver o proverbial sonho americano: um grande emprego, uma bela família e um porsche a brilhar na garagem. Quando os despedimentos em série, numa grande corporação o deixa a ele e aos colegas Phil Woodward e Gene McClary sem emprego, os três homens são forçados a redefinir as suas vidas como homens, pais e maridos. Bobby descobre pouco depois algo de entusiasmante num emprego a construir casas para o seu cunhado (Kevin Costner), um trabalho que não tem nada a ver com as suas habilitações como executivo de grandes empresas, e também descobre que há mais coisas na vida para além de conseguir a melhor oportunidade de negócio.

UM FIM-DE-SEMANA
Casa das Penhas Douradas Design Hotel & SPA

A Casa das Penhas Douradas, Design Hotel e SPA é uma boutique hotel, de quatro estrelas, em pleno Parque Natural da Serra da Estrela. Inspirado na arquitetura local tem na sua génese preocupações ambientais alinhadas com os valores do Parque Natural onde se insere.

Está a 1500 metros de altitude, na Serra da Estrela. O ar é fresco e puríssimo.
Sinta a presença da montanha, o silêncio absoluto, a tranquilidade.
Deixe que a sua vista se perca nos grandes horizontes...
Em 1880 Sousa Martins e a comunidade médica consideraram as Penhas Douradas o lugar mais saudável de Portugal e provaram-no cientificamente. E a estância nasceu com uma arquitetura senatorial única, favorecendo esse desígnio. 130 Anos depois a Casa das Penhas Douradas vem retomar uma tradição que quase se perdera nesse local mágico.
Da ruína de um hotel nasceu outro hotel.

UM LIVRO
A Sorte dá muito Trabalho

O livro "A Sorte Dá Muito Trabalho", narra o percurso de 23 CEO portugueses, obra prefaciada por Nicolau Santos, (Nicolau Santos é o autor do conceituado livro de gestão " Fazer um nó de gravata dá muito trabalho, por isso é que eu uso laço ").
O livro mostra que os gestores chegaram a CEO a pulso, por mérito (Tal como Joe Berardo, que andou descalço até os 34 anos, tendo só comprado os primeiros sapatos após ter 34 empresas e 450 milhões no banco).
Todos eles subiram a pulso na carreira, conquistando o seu lugar pela via do mérito. Por onde começaram? O que têm em comum? O que nos podem ensinar? Rute Sousa Vasco conduziu as entrevistas, Fernando Neves de Almeida traçou o retrato psicológico do líder português.
Com estes 23 exemplos em mente, o leitor encontrará inspiração para o seu dia-a-dia e ideias valiosas sobre como alcançar o sucesso.

UM PROGRAMA
Passeio à Feira do Chocolate de Óbidos

"Chocolate. Uma palavra mágica que em Óbidos assume um significado muito especial. O Festival Internacional de Chocolate de Óbidos, desde a primeira edição é o maior evento organizado pelo município.
Todos os anos cerca de 200 mil pessoas visitam o certame que tem vindo a subir em qualidade de oferta. Mais espaço, mais actividades, mais esculturas em chocolate... mas a mesma magia!"

Visite o website oficial do Evento: http://www.festivalchocolate.cm-obidos.pt/

OFERTA
de um welcome drink

para 2 pessoas numa refeição no Real Abadia, Congress & Spa Hotel

válido até 31 de março de 2015

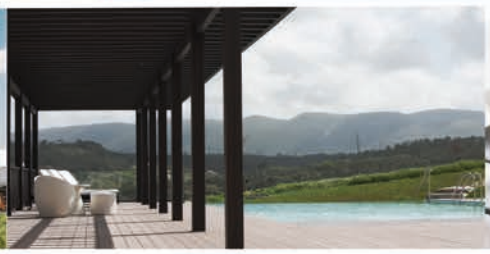
20% DESCONTO

numa Real Abadia Aromatic Massage

válido até 31 de março de 2015

REAL ABADIA
CONGRESS & SPA HOTEL
★★★★

IMAGINE. APAIXONE-SE.



O Real Abadia Congress & SPA Hotel convida-o a viver a história da região de Alcobaça, bem como toda a riqueza da cultura cisterciense. A arquitetura, decoração e design concorrem para que o hotel inspire a tranquilidade, luminosidade e criatividade que caracterizam os Monges de Alcobaça.

ALCOBAÇA · www.realabadiahotel.pt

geral@realabadiahotel.pt · Telf. +351 915 827 012

www.facebook.com/realabadiahotel · www.google.com/+realabadiahotelpt

Co-financiamento
mais CENTRO
Programa Operacional Regional do Centro
QREN QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL
UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

FINANCERTUS

José Manuel Inácio | Diretor Geral

LAÇOS FORTES, UM OBJETIVO COMUM...

Há mais de trinta anos que estou ligado ao setor do turismo, com particular enfoque na gestão do investimento em projetos hoteleiros e seu posterior acompanhamento na operação.

Desta minha atividade fazem parte entre outras, a avaliação do desempenho das empresas nas vertentes económica e financeira, bem como dos níveis de instalações e serviços praticados, no sentido de informar da eventual necessidade de correção às práticas verificadas.

No universo dos muitos estabelecimentos em que tenho intervido e dos procedimentos verificados, um fator realça como estrutural no seio das organizações constituindo as fundações onde assentam os pilares da sua estrutura. Os recursos humanos!

Tal como noutras áreas de atividade assiste-se na maioria do tecido empresarial a uma falta de aposta nos seus funcionários, essencialmente pela baixa rendibilidade do setor (hotelaria e restauração) e sazonalidade na operação.

Salários baixos e falta de perspetiva na progressão de uma carreira, levam à não motivação dos colaboradores e à constante tentativa por parte destes de colocação mais estável e melhor remuneração.

Genericamente falando, poderemos afirmar que nenhuma das partes lucra com esta estratégia, onde no palco da vida quer pessoal como profissional, se pretendem bons atores no sentido contínuo do alcance da melhoria das condições do desempenho e da satisfação geral dos intervenientes.

Funcionários felizes equivale a produtividade!

Neste setor exige-se cada vez mais polivalência no desempenho dos intervenientes, o "stress" é constante e o espetro do desemprego paira no ar afetando o exercício da organização.

A conjuntura desfavorável que temos atravessado "denominada crise" e da qual já estamos cansados de ouvir falar, constitui-se no entanto como um poderoso processo de criatividade e em que a ousadia e a reinvenção deverão estar presentes em todos nós, particularmente nos empresários a quem cabe redefinir estratégias e liderar processos de crescimento no sentido de se reposicionarem no mercado, e tendo presentes que para o sucesso será de grande importância adequar os seus recursos humanos às necessidades produtivas dos seus estabelecimentos.

Neste contexto, nunca antes foi tão importante criar laços fortes de colaboração e até felicidade conjunta através da implementação de uma política de RH eficiente, e em que os colaboradores sejam parte integrante de uma equipa de trabalho coesa e bem liderada, caracterizada por elevada auto-estima e ao serviço do cliente.

Nunca antes foi tão importante atender a estes fatores e a uma formação adequada em face dos desafios que o futuro nos coloca, sendo certo que os gestores deverão agir com os seus colaboradores da mesma forma que gostariam que agissem com eles, tudo em prol de um cliente cada vez mais exigente e emotivo.

Não esqueçamos que empresas mais humanizadas potenciam maior empreendedorismo e satisfação global.

financERTUS
Consultadoria e Serviços, Lda.

Consultoria técnica, financeira e de gestão operacional, especializada nas áreas do turismo | hotelaria

www.financertus.pt
GRUPOCERTUS

Alameda Roentgen 2A - 1ºE 1600-759 Lisboa | Tel. (+351) 217 155 305 | geral@financertus.pt

PEDRO CUSTÓDIO | SEGUROS

ENGENHARIA DE RISCO. A ABORDAGEM CERTA PARA SI.

A Engenharia de Risco da Zurich aborda de uma forma compreensível os riscos que de alguma forma poderão afetar a atividade da sua empresa/organização. Podemos ajudá-lo a identificar e avaliar esses potenciais riscos, bem como contribuir para o encontro de soluções adequadas e adaptadas às necessidades do negócio e cultura dos nossos Clientes.
O nosso método de trabalho implica obter uma total compreensão do seu negócio e das suas singularidades. A nossa flexibilidade significa que nos consideramos aptos a integrar de forma eficaz a nossa gama de serviços, no processo de gestão de riscos da sua empresa/negócio.

Especialistas em risco
Os nossos engenheiros são profissionais com grande experiência na indústria, possuindo os conhecimentos adequados para compreender e avaliar os riscos específicos da sua empresa/negócio. Todos os nossos engenheiros de risco recebem cursos de formação continuamente, os quais são altamente valorizados pela indústria.
Com os conhecimentos técnicos que possuem os nossos engenheiros podem desenvolver as mais eficazes soluções e mantê-lo informado sobre novos riscos que possam surgir, assim como sobre novas alterações às legislações vigentes.

- **Riscos de danos materiais**
- **Riscos de responsabilidade civil**
- **Riscos estratégicos**

O Apoio de uma rede global
A rede global de apoio de Engenharia de Risco da Zurich foi criada em 1976 e conta com mais de 1.300 engenheiros de risco em mais de 30 países. Isto faz de nós os maiores fornecedores de serviços de gestão de riscos ao nível de Clientes internacionais.
O conhecimento das realidades locais é tão importante como a existente capacidade global, fazendo com que os nossos engenheiros se adaptem localmente a essas realidades, seja em termos de linguagem, costumes, regulamentos e práticas de gestão de risco. Esteja onde estiver, os nossos engenheiros estão treinados para estarem à altura de qualquer exigência, garantindo a especialização dos serviços prestados.
E, porque a Engenharia de Risco está integrada no nosso segmento de negócio General Insurance, compreendemos o impacto que uma efetiva gestão de risco tem num programa de seguros.

Os nossos serviços
A nossa abordagem, caracterizada como flexível, significa que tanto podemos oferecer soluções standardizadas como desenvolver soluções singulares adaptadas à realidade específica do seu negócio, construídas a partir de um diálogo interativo com os colaboradores da sua empresa.
O Serviço Engenharia de Risco da Zurich Portugal possui atualmente capacidade para atuar e cobrir uma vasta área de gestão de riscos, tais como:

Riscos de danos materiais

- Aferição de riscos e benchmarking
- Avaliação de danos materiais (incêndio, segurança, riscos da natureza)
- Avaliação de interrupção de negócios resultantes de danos materiais
- Avaliações de avarias de máquinas

As perdas envolvendo a propriedade ou outros bens físicos podem potencialmente ser a maior fonte singular de perdas em muitas empresas.
O verdadeiro impacto torna-se visível quando operações de produção ficam incapacitadas, o "cash-flow" é afetado e a quota de mercado consequentemente se altera.
A gestão de riscos de danos patrimoniais e o seu impacto na interrupção de negócios é muito complexa e muitas vezes estende-se para além do controlo dos fatores de risco de incêndio e do respeito pelos standards de segurança em vigor.
Os serviços da Engenharia de Risco da Zurich Portugal poderão ajudá-lo a analisar e gerir estes riscos, considerados como riscos primordiais.

Riscos para o seu negócio
A análise de todas as vertentes do seu negócio, incluindo fornecedores, interdependências existentes e pontos críticos de produção, proporcionará vários benefícios, tais como:

- Identificação das principais vulnerabilidades do seu negócio, conduzindo a uma gestão de esforços e custos orientada por objetivos
- Constituição de bases sólidas de suporte à elaboração de planos e cenários de contingências
- Aumento da consciencialização e compreensão por parte da gestão e dos colaboradores da empresa, bem como dos riscos com potencial impacto na continuidade de negócios

Trabalhar consigo para ajudá-lo a gerir os seus riscos.
A Engenharia de Risco da Zurich está focada em reduzir a frequência e severidade dos riscos.
Trabalhamos consigo para compreender e eliminar perigos provenientes de processos de fabrico e instalações, também por via de uma análise pró ativa, durante as fases de conceção e cálculo. Se não for possível eliminar de todo os perigos, apresentaremos recomendações visando a adoção de medidas de controlo e de proteção, reduzindo o risco para um nível considerado como aceitável.

Riscos de responsabilidade civil

- Avaliações de responsabilidade civil geral e de produtos

Verifica-se em todo o mundo, um aumento significativo do número de processos de responsabilidade civil apresentados contra as empresas.
Esta situação expõe cada vez mais a sua empresa perante a ameaça de processos desta natureza, os quais poderão resultar de muitos dos diversos aspetos associados à sua atividade.
Uma gestão de riscos efetiva poderá reduzir significativamente a probabilidade de ocorrência destas situações.

Riscos para o seu negócio
Os problemas de responsabilidade civil podem surgir por via dos produtos ou serviços que a sua empresa oferece, das suas instalações, bem como do tipo de processos de fabrico que utiliza.
Independentemente do negócio em que está inserido, os processos litigiosos de responsabilidade civil podem constituir uma ameaça significativa para a sua empresa, resultantes de:

- Danos materiais, lesões causadas por alegados defeitos e negligências na concepção dos produtos, vendas e prestação de serviços
- Segurança de pessoas
- Poluição
- Trabalhos efetuados pelos seus próprios trabalhadores ou por empreiteiros independentes contratados por si
- Organização de grandes eventos
- Quedas, escorregadelas e pancadas

Trabalhar consigo para ajudá-lo a gerir os seus riscos
A Engenharia de Risco da Zurich entende que o crescente número de sinistros de responsabilidade civil poderá aumentar a complexidade inerente à implementação de um programa efetivo de redução e prevenção de perdas nas áreas de responsabilidade civil geral e de produtos.
O aparecimento de novos tipos de riscos contribui também ainda mais para a complexidade desta tarefa.
Contudo, a nossa compreensível abordagem de gestão de riscos de responsabilidade civil tem vindo a revelar-se um sucesso em ajudar os nossos clientes a reduzir a sua exposição a sinistros desta natureza.
A obtenção deste objetivo implica trabalhar consigo na revisão dos seus programas de prevenção e sugerir medidas de melhoria.

Riscos Estratégicos

- Zurich Hazard Analyses
- TRP
- Continuidade de negócios (Business Continuity)

Todos os anos milhares de organizações fecham as suas portas por acontecimentos inesperados.
Estima-se que depois de uma grande perda, mais de 40% das organizações não conseguem reabilitar os seus negócios.

Riscos para o seu negócio
A falta de planificação para fazer face a potenciais acontecimentos que possam afetar a normal operação da sua empresa, poderá resultar em consequências graves para o seu negócio, resultando em:

- Perda de Clientes
- Perda de credibilidade nas marcas
- Falhas no controlo do negócio
- Baixa significativa da moral dos colaboradores
- Incapacidade de cumprir exigências legais ou regulamentares

Trabalhar consigo para ajudá-lo a gerir os seus riscos
A Engenharia de Risco da Zurich ao trabalhar consigo poderá ajudá-lo a obter uma perspetiva real dos seus riscos estratégicos, de forma a conseguir geri-los e comunicá-los.
Poderemos ajudá-lo ainda a melhorar os seus processos de gestão de risco, e de continuidade e resiliência dos negócios, de forma rápida e eficaz.

Trabalharemos consigo nas seguintes áreas:

- Levantamento do modo como a sua Organização identifica, define prioridades e gere o risco estratégico.
- Criar consciência das ameaças, sucesso dos seus projetos e continuidade do seus negócios, as quais poderão afetar a sua reputação e restringir as coberturas do seu seguro.
- Utilizar os seus processos de gestão de riscos para ajudar a sua empresa a atingir os seus objetivos e tirar o máximo partido das oportunidades existentes
- Assegurar que os planos de recuperação (Planos de Contingências) tratam de forma adequada os verdadeiros riscos que ameaçam a continuidade dos seus negócios.

Pedro Custódio seguros

Pedro Custódio Soc. Mediadora Seguros Lda.
R Prof. Dr. Álvaro Lapa nº3 Lj B
2500-113 Caldas da Rainha
Telf. 262 843 107

Gonçalves & Quinaz

António Gonçalves | Revisor Oficial de Contas | Sócio da Gonçalves & Quinaz, SROC

A LIDERANÇA COMO FATOR DIFERENCIADOR

"Deus quer, o homem sonha, a obra nasce."
Fernando Pessoa

Vivemos um tempo de mudança e mudança rápida. Atualmente, as organizações que queiram assegurar a sua continuidade e uma adequada rentabilidade dos seus recursos têm, cada vez mais, de garantir uma permanente adaptação a um mundo em mudança. Esta capacidade de adaptação é algo inerente ao "espírito" português, é inato à nossa nacionalidade e raízes culturais, históricas e sociais. Somos um povo com uma enorme capacidade de adaptação a novas situações, novos mundos, outros povos, outras culturas e outros saberes.

As organizações, nomeadamente as empresas e outras, são, essencialmente, pessoas. São as pessoas que imaginam as organizações, as constituem, definem os seus objetivos estratégicos e procuram assegurar a sua implementação. Para conseguirem atingir esses objetivos, as organizações dependem dos seus colaboradores e da capacidade de os mesmos agirem de forma coordenada e alinhada. Este é o grande desafio dos verdadeiros líderes das organizações.

Ser líder implica capacidade de imaginar, construir, reavaliar e manter o processo permanentemente alinhado. Nem sempre, o nosso espírito português de improvisar, se coaduna com a capacidade de organizar e sistematizar. Este é um dos principais desafios que teremos de ultrapassar, no curto prazo. Teremos de ser capazes de manter a nossa capacidade de adaptação e improvisação, e reforçar a capacidade de organização.

Este equilíbrio, entre o reforço da capacidade de organização e a manutenção da capacidade de improvisar e adaptar-se, é uma das vantagens das pequenas e médias empresas. É mais fácil a uma pequena e média empresa encontrar este equilíbrio, do que a uma grande organização, a qual, usualmente, tende a uma maior rigidez. Se tivermos em consideração que a grande maioria das nossas empresas são pequenas e médias empresas, torna-se evidente que possuímos condições naturais para ultrapassar este desafio.

No nosso entendimento, o fator crítico para garantir que este desafio é ultrapassado são as pessoas, em particular, os líderes das organizações.

Se tomarmos como referência a abordagem desenvolvida pelo COSO[1], ao nível do controlo interno, verificamos que o mesmo integra cinco componentes distintas: (i) a Avaliação do risco; (ii) o ambiente de controlo; (iii) as atividades de controlo; (iv) o sistema de informação e comunicação; e (v) o processo de monitorização.

Nos últimos tempos, cada vez mais, as organizações preocupam-se em melhorar e reforçar o seu sistema de controlo interno. Este investimento é efetuado por um conjunto diverso de razões, nomeadamente: (i) o controlo interno é um bom investimento, na medida em que reforça a capacidade das organizações assegurarem que os seus objetivos operacionais, financeiros e de cumprimento das suas obrigações legais, regulamentares e outras são alcançados; e (ii) algumas empresas possuem obrigações de relato, nesta matéria, sendo um bom sistema de controlo interno essencial para garantirem as necessárias certificações, a este nível, em particular as grandes organizações.

O sistema de controlo interno consiste num aspeto crucial do sistema de governação das organizações e da sua capacidade de gerir os riscos, sendo fundamental para garantir a prossecução dos seus objetivos e assegurar a criação e proteção do valor, para os detentores do seu capital.

A base do sistema de controlo interno, naturalmente, consiste no ambiente de controlo, o qual define o modelo de controlo interno da organização e reflete o estilo de gestão dos seus líderes. São os líderes das organizações os verdadeiros responsáveis pelo seu sistema de controlo interno e, consequentemente, pelo ambiente de controlo. Nas situações em que os líderes das organizações estão demasiado concentrados nos aspetos operacionais, usualmente, tendem a dar menor relevância à fiabilidade da informação, nomeadamente a informação financeira e o cumprimento das suas obrigações legais, regulamentares e outras. De igual modo, se tivermos líderes demasiado focalizados nos aspetos relacionados com o relato financeiro, poderemos correr o risco de os aspetos operacionais serem desvalorizados. Assim, um verdadeiro líder tem de ter a capacidade de olhar para a organização, nas suas diferentes dimensões, ou reunir-se de pessoas que o possam auxiliar neste processo, procurando garantir que a organização:

- Identifica, de forma adequada e apropriada, os riscos externos e internos, que possam comprometer os objetivos da organização;
- Possui um processo de avaliação daqueles riscos, que assegure que os riscos críticos não só sejam identificados, mas sejam criados mecanismos de controlo, que mitiguem os mesmos;
- Possua um sistema de informação e comunicação que assegure que as transações são registadas, atempadamente e adequadamente, de modo a que a gestão tome decisões com base em informação adequada; e
- Possua um sistema de monitorização que assegure que o sistema, como um todo, funciona de forma eficaz e eficiente.

Normalmente, os responsáveis de grande parte das nossas empresas, de pequena e média dimensão, quando são confrontados com esta abordagem, tendem a considerar que este processo é dispendioso e inútil. Trata-se de uma leitura simplista, que normalmente não toma em consideração que o processo terá sempre de ser eficiente, e garantir que os benefícios associados ao mesmo justificam os custos incorridos.

Qualquer sistema de controlo interno, tem de responder às especificidades da organização e refletir a sua dimensão e a complexidade das suas operações. Uma pequena organização não pode ter um sistema de controlo interno igual ao de uma grande organização. A definição do sistema de controlo interno, e de cada uma das suas componentes, requer um adequado conhecimento do setor, no

1 - COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

qual a entidade opera, e da sua organização contabilística e de sistema de informação. Só partindo dai é possível conceber, desenhar, implementar e monitorizar um adequado sistema de controlo interno.
É nossa convicção que, no mundo no qual hoje operamos, apenas as entidades que sejam capazes de garantir: (i) um controlo interno eficaz e eficiente; (ii) uma capacidade de adaptação e improvisação, terão condições de garantir a sua continuidade e rentabilidade.
Um aspeto crítico do denominado ambiente de controlo interno consiste na Liderança. As organizações, o seu sistema de controlo interno, a apetência para aceitar maiores riscos, são o reflexo dos seus líderes. Líderes fortes e determinados, com uma adequada visão da importância do sistema de controlo interno, constroem organizações assentes em pilares sólidos, tais como: (i) princípios éticos; (ii) clara definição dos objetivos da organização; (iii) rigorosa identificação dos riscos associados ao negócio e ao sistema de informação e comunicação existentes na organização; e (iii) recurso a profissionais competentes e diligentes, nas diferentes áreas da organização. Estes são os pilares essenciais de um adequado sistema de controlo interno. Como vemos, um desses pilares consiste nas pessoas, na competência e diligência dos responsáveis das diferentes áreas operacionais, e dos seus colaboradores.
As organizações que irão ultrapassar a crise atual serão, certamente, aquelas cujos líderes fizerem a diferença e que sejam capazes de construir organizações sólidas, sustentadas num adequado sistema de controlo interno, e com pilares fortes, nomeadamente, ao nível dos seus recursos humanos.
O capital humano é o principal capital de qualquer organização. Qualquer responsável que queira ser um verdadeiro Líder terá de preocupar-se com a qualidade dos seus quadros, promover a sua motivação e desenvolvimento profissional, de modo a assegurar que a organização possui bases sólidas para evoluir neste ambiente hostil. Assim, apenas as entidades que possuam líderes capazes de assegurar o equilíbrio entre:

- Uma abordagem sólida, em termos organizativos, nomeadamente um adequado sistema de controlo interno, de acordo com o anteriormente referido; e
- A capacidade para assegurar uma resposta rápida, às alterações do meio onde operam, usando as nossas capacidades inatas de improviso e adaptação, terão condições para ultrapassarem, de forma positiva, o momento atual.

Ou seja, tudo reside na capacidade dos responsáveis das organizações se afirmarem como verdadeiros Líderes, e garantirem que se reúnem de quadros e colaboradores, competentes e diligentes e, simultaneamente, sejam capazes de os motivar a fazer crescer profissionalmente.
Para tal, a abordagem concetual desenvolvida pelo COSO, relativamente ao sistema de controlo interno, é, na nossa opinião, um instrumento essencial para garantir esta capacidade de liderança.
É tudo uma questão de vontade. ■

GONÇALVES & QUINAZ SROC

Somos especialistas nos seguros destinados a empresas, designadamente na Mediação de Seguros nos Ramos Vida e Não Vida.
Possuímos formação técnica e pessoas especializadas no aconselhamento e acompanhamento de todos os riscos de um dia a dia das empresas de modo geral.

SERVIÇOS

- **Análise Cuidada de cada situação apresentada pelo Cliente.**
- **Selecção da Companhia mais adequada para o caso apresentado.**
- **Apresentação de cotação / proposta.**
- **Preparação, apresentação e celebração do contrato de seguro.**
- **Dependendo do Ramo e da Companhia, emissão do contrato.**
- **Cobrança e liquidação à Seguradora.**
- **Acompanhamento de sinistros (participação, evolução, diligências, encerramento).**

Benedita | Rua Rei da Memória, 245 - loja A | 3586-25: Benedita | tel.; 373 396 591
Valado dos Frades | Rua Padre Manuel de Sousa, 3 | 3561-493 Valado dos Frades | Tel.; 373 295 917
www.jsousaseguros.com

POLIDIAGNÓSTICO

Sofia Quina | Técnica Superior de Segurança e Saúde no Trabalho

TODOS QUEREMOS (E DEVEMOS) SER BONS ACTORES

Muito se fala das obrigações dos empregadores em muitas matérias e a Segurança e Saúde no Trabalho não é excepção. Deles se exige que conheçam a lei, que implementem medidas de prevenção e protecção, que formem e informem os trabalhadores e que garantam postos de trabalho seguros.

E os trabalhadores? Também eles têm um conjunto de deveres nesta matéria. Será que estes dois "actores" devem limitar o seu papel ao cumprimento da lei de Segurança e Saúde no Trabalho? Será que não deverão assumir um papel mais activo e pró-activo indo um pouco mais além do que é esperado?

Os empregadores e trabalhadores devem participar num processo de reciprocidade em que os dois lados comunicam entre si, discutem problemas, partilham ideias, opiniões e informações e tomam decisões em conjunto.

Os empregadores não têm a solução para todos os problemas, mas cabe-lhes promover uma cultura de segurança favorável à participação de todos, onde os trabalhadores entram com a experiência na execução das tarefas e o conhecimento dos locais de trabalho.

Através desta sinergia conseguem-se:

- Soluções mais adequadas à realidade;
- Locais de trabalho mais seguros;
- Maior comunicação;
- Mais empenho;
- Maior motivação.

A Segurança e Saúde no Trabalho é para todos e da responsabilidade de todos.

ramb

consultoria e projectos

MAKING **IT** SIMPLE

A RAMB tem uma nova imagem, alinhada com a nossa visão de futuro. Queremos caminhar em direcção ao futuro imprimindo em cada projecto, em cada contacto, a mesma postura e profissionalismo que mereceu ao longo deste ainda curto trajecto a confiança dos nossos clientes e o suporte inestimável dos nossos parceiros. Só assim poderemos continuar a crescer. Em nome da equipa RAMB, o nosso obrigado.

Sendo Cliente da Humangext, pode aproveitar as nossas campanhas válidas até 31 de Março de 2015, incluem em média um desconto de 15% em Serviços e Soluções, a saber:

- **Campanha de trocas de UPS de todas as MARCAS por Novas UPS´s das Marcas APC e EMERSON.**
- **Serviços, consultoria e/ou auditoria de Segurança em Redes de Dados, Comunicações e Domótica.**
- **Soluções de controlo de acessos e/ou assiduidade**
- **Outros Serviços de Consultoria em Infraestruturas de Sistemas de Informação.**

ramb

consultoria e projectos

MAKING **IT** SIMPLE

APROVEITE ESTA CAMPANHA!

Pedidos para: comercial@r-consulting.pt ou FAX +351 219 417 580, só tem que indicar o nome da empresa, os seus contactos e o número da Revista Humangext.

HUMANGEXT - CONSULTORIA EM RECURSOS HUMANOS, SA ▪ AVENIDA 1º DE MAIO, 4 - 3º ANDAR ▪ 2500-081 CALDAS DA RAINHA
T. +351 262 889 150 ▪ F. +351 262 889 159

ISO 9001 SGS

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

HUMANGEXT®
CONSULTORIA EM RECURSOS HUMANOS