

Relatório de Estágio Curricular

Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Mónica Sofia Lopes Ferreira

Nº 20743

Portal Rumo - Sociedade de Mediação Imobiliária, SA

Supervisor da Entidade de Estágio: Dr.^a Andreia Fontinho

Supervisor da Escola Superior de Gestão de Tomar: Professor Dr. ° Sílvio Brito

Período de Estágio: 6 de julho de 2022 a 26 de agosto de 2022

Tomar, 19 de setembro de 2022

Estágio Curricular

Ano Letivo 2021/2022

Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A.

Supervisor da Entidade de Estágio: Dr.^a Andreia Fontinho

Supervisor da Escola Superior de Gestão de Tomar: Professor Dr. ° Sílvio Brito

Período de Estágio: 6 de julho de 2022 a 26 de agosto de 2022

Agradecimentos

Ao ingressar na licenciatura sabia que o percurso não iria ser fácil e que tinha de trabalhar com empenho e com rigor em todos os desafios propostos para ser bem-sucedida e alcançar os meus objetivos.

Após o término do estágio curricular não posso deixar de agradecer a todas as pessoas que me ajudaram e me acompanharam, direta ou indiretamente, neste momento importante, pois simboliza o fecho de um ciclo e abertura de outro.

Gostaria de começar por agradecer à minha família por todo o apoio e paciência demonstrados ao longo de todo este percurso e por acreditarem sempre em mim e no meu potencial.

Agradecer ao Professor Dr. Sílvio Brito, por ter desde logo aceite orientar-me nesta etapa, bem como por toda a disponibilidade e profissionalismo.

De igual modo, deixo aqui o meu agradecimento à Escola Superior de Gestão de Tomar, também a todos os docentes e funcionários, por terem contribuído para a minha formação profissional e pessoal.

Quero agradecer ao Grupo RE/MAX Rumo por me ter acolhido na realização do meu estágio, especialmente à minha orientadora Dr.^a Andreia Fontinho, pela rapidez em que deu sempre uma resposta quando solicitado.

“O valor das coisas não está no tempo que elas duram, mas na intensidade com que acontecem. Por isso, existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis.”

(Fernando Pessoa).

Muito obrigada a todos!

Resumo

O presente relatório tem como intuito apresentar as atividades realizadas na entidade Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A.. O estágio curricular iniciou-se no dia 6 de julho e terminou no dia 26 de agosto do presente ano, com um total de 296 horas.

Com a realização deste relatório pretende-se dar a conhecer todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular, bem como apresentar e abordar temas relevantes para a Gestão de Recursos Humanos, como Recrutamento e Seleção, Descrição e Análise de Funções, Formação e Segurança e Saúde no Trabalho.

Palavras-Chave: Recrutamento e Seleção; Descrição e Análise de Funções; Formação e Segurança e Saúde no Trabalho

Índice

| | |
|---|------|
| Agradecimentos..... | III |
| Resumo..... | IV |
| Lista de Figuras | VI |
| Lista de Tabelas..... | VII |
| Glossário de Siglas..... | VIII |
| Definições | IX |
| Introdução | 10 |
| Cap. I – Apresentação da Entidade Acolhedora..... | 11 |
| 1.1 Nota Introdutória..... | 11 |
| 1.2 RE/MAX | 11 |
| 1.3 RE/MAX Portugal..... | 12 |
| 1.4 Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A. | 12 |
| 1.4.1 Missão, Visão e Valores..... | 13 |
| 1.4.2 Organograma..... | 14 |
| 1.4.3 Análise SWOT | 14 |
| Cap. II – Descrição das Atividades Desenvolvidas..... | 15 |
| 2.1 Nota Introdutória..... | 15 |
| 2.2 Recrutamento e Seleção | 15 |
| 2.2.1 Criação de Anúncios de Emprego..... | 17 |
| 2.2.2 Colocação de Anúncios em Plataformas | 17 |
| 2.2.3 Posicionamentos..... | 18 |
| 2.2.4 Benchmarking | 18 |
| 2.3 Descrição e Análise de Funções..... | 19 |
| 2.3.1 Criação de DAF´s..... | 19 |
| 2.4 Formação..... | 20 |
| 2.4.1 Certificação da Formação..... | 21 |
| 2.4.2 Criação de um Inquérito de Necessidades de Formação | 21 |
| 2.4.3 Criação de um Dossier Técnico Pedagógico..... | 22 |
| 2.4.4 Criação de uma Formação..... | 23 |
| 2.5 Segurança e Saúde no Trabalho | 24 |
| 2.5.1 Plano de Contingência..... | 24 |
| 2.5.2 Consulta aos Trabalhadores..... | 25 |
| 2.5.3 Relatório de Análise | 26 |
| Cap. III – Análise Crítica | 27 |
| Conclusão..... | 28 |
| Bibliografia | 29 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Evolução do Logotipo RE/MAX. | 11 |
| Figura 2: Agências Grupo RE/MAX Rumo. | 13 |
| Figura 3: Organograma da Portal Rumo - Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A. | 14 |

Lista de Tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Dados Organizacionais Portal Rumo - Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A. | 12 |
| Tabela 2: Análise SWOT. | 15 |

Glossário de Siglas

DAF – Descrição e Análise de Funções

CT – Código do Trabalho

CRP – Constituição da República Portuguesa

DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho

SNQ – Sistema Nacional de Qualificações

DGEEC – Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência

SIGO – Sistema Integrado de Informação e Gestão de Oferta Educativa e Formativa

CNAF – Classificação Nacional de Áreas de Formação

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial de Saúde

Definições

Franchising – Contrato mediante o qual o produtor de bens e/ou serviços concede a outrem, mediante contrapartidas, a comercialização dos seus bens, através da utilização da marca e demais sinais distintivos do primeiro e em conformidade com o plano, método e diretrizes prescritas por este, que lhe fornece conhecimentos e regular assistência (Monteiro, s.d.).

Zona de Posicionamento – Zona geográfica onde o consultor se dá a conhecer (Rumo, 2020).

Benchmarking – Ferramenta de comparação utilizada por entidades preocupadas com a sua *performance* e a sua posição no mercado (Hong, Song, Roh, & Park, 2012).

Rookie – Consultor imobiliário até 1 ano de rede (Rumo, 2020).

FSBO's – Proprietários que procuram vender sozinhos os seus imóveis (Rumo, 2020).

Introdução

O presente relatório é concretizado no âmbito do estágio curricular, realizado na entidade Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A., com a duração de 270 horas, a fim de concluir a licenciatura no curso de Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, na Escola Superior de Gestão de Tomar, no Instituto Politécnico de Tomar.

A Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A. é uma empresa inserida no ramo imobiliário desde 2007 e conta já com 5 agências na zona do Médio Tejo com particular atuação nos mercados do Entroncamento, Torres Novas, Tomar, Abrantes e, futuramente, na Golegã. A sua equipa é constituída por profissionais jovens, dinâmicos e dedicados, cujos valores assentam na honestidade, respeito, ética, profissionalismo, união e compromisso.

Os principais objetivos que pretendi alcançar durante o decorrer do estágio curricular prenderam-se com o facto de querer adquirir mais experiência profissional na minha área de estudo, sair da minha “zona de conforto”, desenvolver as minhas *soft skills*, compreender os processos essenciais para a certificação da formação e, por último, entender as dinâmicas de uma agência imobiliária.

A estrutura do presente relatório consagra três capítulos. No primeiro será apresentada a entidade RE/MAX, a RE/MAX Portugal e irei caracterizar a Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A, apresentado a sua missão, visão e valores, organograma e análise SWOT.

O segundo capítulo irá se focar na apresentação de todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio. Inicialmente será realizada uma contextualização teórica e, posteriormente, a identificação de todas as atividades concretas realizadas, encontrando-se estruturado em quatro subcapítulos sendo estes Recrutamento e Seleção, Descrição e Análise de Funções, Formação e por fim, Segurança e Saúde no Trabalho.

No terceiro capítulo, será apresentado a análise crítica, sendo esta importante para refletir se consegui alcançar todos os objetivos propostos.

Para finalizar, é apresentada as conclusões finais e é realizada uma exposição das referências bibliográficas utilizadas ao longo do presente relatório.

Cap. I – Apresentação da Entidade Acolhedora

1.1 Nota Introdutória

Neste capítulo pretende-se apresentar a empresa RE/MAX, a RE/MAX Portugal e caracterizar a empresa acolhedora do estágio curricular, a Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A., apresentando a sua missão, visão e valores, o organograma e a análise SWOT.

1.2 RE/MAX

A RE/MAX abreviação de “*Real Estate Maximums*” foi fundada em Denver, no Colorado (EUA), em 1973 e é a maior rede internacional de *franchising* imobiliário a atuar em mais de 85 países.

Ao entrar na RE/MAX, cada francheado torna-se membro de uma rede composta por mais de 7.000 agências e mais de 130.000 agentes associados. A colaboração entre agências RE/MAX permite a existência de negócios partilhados com todos os consultores a nível local, nacional e internacional.

Em 1978, o primeiro balão da RE/MAX levantou voo no *Festival Albuquerque International Balloon Fiesta*, nos Estados Unidos. A ideia foi executada por um francheado com o intuito de divulgar a marca. As cores presentes no balão, vermelho, branco e azul, remetiam aos valores da RE/MAX de independência, liberdade e profissionalismo. Pouco tempo depois, o balão apareceu na primeira campanha publicitária na televisão e, rapidamente foi adotado como o logotipo oficial da marca.

O principal ícone da marca passou por diversas remodelações ao longo da sua história, adquirindo traços mais modernos, sendo que a última atualização aconteceu em 2017.



Figura 1: Evolução do Logotipo RE/MAX. Fonte: RE/MAX

1.3 RE/MAX Portugal

No ano 2000, Manuel Alvarez e Beatriz Rubio compraram os direitos de operação no país, ingressando a RE/MAX dessa forma no mercado português. O desafio era proporcionar um melhor serviço ao cliente e introduzir novos sistemas de gestão e de *Marketing*.

A RE/MAX aposta na formação contínua e na criação de “agentes tecnologicamente avançados”, capazes de utilizar tecnologias de informação que permitem oferecer um serviço mais rápido e eficaz aos seus clientes.

A sua principal missão é manter a liderança no mercado, através de uma conduta profissional baseada num código de ética, tendo como principal intuito a prestação de serviços de excelência que satisfaçam todas as necessidades dos seus colaboradores e agentes.

Atualmente, a RE/MAX está em Portugal há mais de 20 anos, conta com mais de 390 agências e integra mais de 11.500 profissionais, tornando-se líder em número de transações, agências e agentes associados. Por conseguinte, a RE/MAX tem sido considerada anos consecutivos uma das melhores empresas para se trabalhar em Portugal. A identidade da marca, a excelência do serviço e a satisfação dos seus colaboradores e clientes são apenas algumas das razões deste reconhecimento.

1.4 Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A.

Dados Organizacionais

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nome | Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A. |
| NIPC | 508 014 212 |
| Sede | Rua D. Nuno Álvares Pereira, nº34, Loja E 2330-141 Entroncamento |
| Alvará de Mediação Imobiliária | 7563 |
| Número de <i>Broker's</i> | 2 |

Tabela 1: Dados Organizacionais Portal Rumo - Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A. Fonte: Elaboração própria

O Grupo Rumo nasceu há 15 anos, fruto de um sonho, e após esses anos de experiência no mercado imobiliário, o Grupo RE/MAX Rumo detém conhecimento de todas as características e idiossincrasias da região do Médio Tejo. A primeira agência do Grupo Rumo foi aberta no Entroncamento e após 4 anos de dedicação e trabalho, foi aberta a segunda agência, a Rumo 2. Já com conhecimento e maturidade acerca do setor imobiliário, foram abertas as agências de Tomar e Abrantes, prevendo-se para o ano de 2022 a abertura da Rumo 5, na Golegã.



Figura 2: Agências Grupo RE/MAX Rumo. Fonte: Elaboração própria

A equipa conta já com mais de 70 agentes imobiliários, apoiados pelos Departamentos de *Marketing*, Recursos Humanos, Formação, Processual, Gestão de Equipa, Financeiro, Intermediação de Crédito Bancário, Gestão Procedimental e Solicitadoria.

1.4.1 Missão, Visão e Valores

A Missão do Grupo RE/MAX Rumo é servir e satisfazer plenamente as expectativas dos seus clientes, proporcionando um serviço imobiliário de excelência, respeitando os mais elevados padrões de ética, honestidade e transparência. Ajudar os seus clientes na venda do seu imóvel pelo melhor preço, acompanhando-os durante todo o processo, garantindo plena comunicação e envolvimento. Ainda, proporcionar o melhor ambiente possível para o crescimento e desenvolvimento do negócio dos seus agentes e colaboradores, valorizando-os.

A sua principal visão é ser líder no mercado em todas as zonas onde operam, continuando a crescer no setor imobiliário e proporcionar aos seus colaboradores um equilíbrio em todas as áreas da vida, quer pessoal, familiar e profissional, tornando-os pessoas ainda mais felizes.

A sua conduta deve refletir valores como a satisfação ao cliente, a valorização e respeito pela equipa, o foco nos resultados, responsabilidade e compromisso.

“Juntos somos mais fortes!”

1.4.2 Organograma

O organograma de uma entidade é um esquema organizacional que representa graficamente a estrutura interna de uma organização.

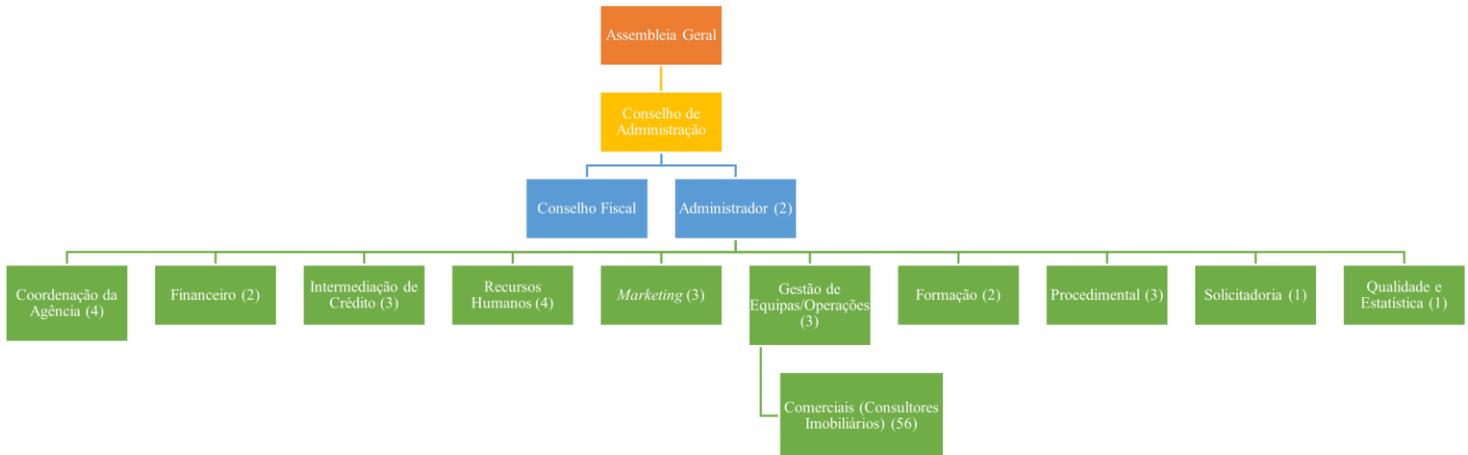


Figura 3: Organograma da Portal Rumo - Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A. Fonte: Elaboração própria

Sendo a Portal Rumo *franchising* existem superiores hierárquicos aos quais os *Broker's* ou Administradores têm a responsabilidade de comunicar todas as informações relativas à entidade como novas angariações, vendas, termómetros de objetivos e a admissão de novos colaboradores e agentes. A equipa é composta por 15 elementos, sendo que alguns destes desempenham funções em diversos departamentos.

1.4.3 Análise SWOT

De acordo com (Kotler & Keller, 2012), uma das formas de monitorizar o ambiente interno e externo de uma organização é através da análise SWOT. Este, oriundo do inglês, é um acrónimo de Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats). A análise SWOT pressupõe entender e analisar as forças e as fraquezas, bem como identificar ameaças ao negócio e oportunidades de mercado.

Na matriz seguinte é apresentada a análise SWOT da entidade Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A.

| Pontos Fortes | Pontos Fracos |
|---|---|
| - Experiência de 15 anos no mercado imobiliário; | - Na zona de Abrantes pouca visibilidade da marca devido à mudança temporária de instalações; |
| - Marca com maior notoriedade; | |
| - <i>Know-How</i> especializado; | |
| - Sistemas de incentivos para colaboradores e agentes associados; | |
| - Formação contínua; | |
| - Dinamização de redes sociais. | |
| Oportunidades | Ameaças |
| - Expansão das agências RE/MAX Rumo; | - Muitas empresas concorrentes na região Médio Tejo; |
| | - Crise económico-financeira; |
| | - Rendas dos imóveis mais caras; |
| | - Poucos imóveis disponíveis no mercado. |

Tabela 2: Análise SWOT. Fonte: Elaboração própria

Cap. II – Descrição das Atividades Desenvolvidas

2.1 Nota Introdutória

Este capítulo tem como foco principal a apresentação de todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio. Inicialmente será realizada uma contextualização teórica e, posteriormente, a identificação das atividades concretas realizadas, encontrando-se estruturado em quatro subcapítulos sendo estes Recrutamento e Seleção; Descrição e Análise de Funções (DAF); Formação e por fim, Segurança e Saúde no Trabalho.

2.2 Recrutamento e Seleção

Num mundo complexo e competitivo como o dos dias de hoje, a escolha das pessoas certas torna-se imprescindível para o correto funcionamento organizacional. Os Recursos Humanos são um dos fatores mais relevantes do desempenho de uma organização e podem constituir uma fonte de vantagem competitiva e sustentada.

Recrutamento e Seleção são dois termos distintos que, quando agrupados, contemplam um processo de extrema relevância e acarretam fortes benefícios para qualquer entidade.

O conceito de recrutamento foi-se adaptando às exigências do mercado. Mais do que ocupar as vagas, este processo deve ser eficaz, de modo a atrair um número significativo de candidatos (Pereira, 2014). Recrutar engloba um conjunto de atividades com o objetivo de identificar um grupo de candidatos, atraindo-os e retendo-os para o exercício de uma determinada função (Reis, 2011). Do ponto de vista da sua aplicação, a entidade pode optar pelo recrutamento interno, externo ou misto.

O recrutamento interno consiste em preencher uma determinada vaga com colaboradores da própria organização, estimulando o desenvolvimento profissional e oferecendo perspectivas de crescimento de carreira. Este procedimento poderá ser realizado para indivíduos que reúnem os requisitos para serem promovidos ou transferidos para outras funções mais desenvolvidas, complexas e motivadoras.

Este tipo de recrutamento apresenta vantagens, uma vez que é um processo económico e rápido, apresenta segurança derivado do conhecimento e é aproveitado o investimento outrora realizado com a pessoa. Porém traz desvantagens, visto que podem surgir conflitos de interesses e a pessoa pode não ter potencial de desenvolvimento suficiente no novo posto.

O recrutamento externo, segundo (Cunha, et al., 2012) incide quando os candidatos são recrutados no exterior da organização, sejam estes desempregados, indivíduos à procura do primeiro emprego ou membros de outras entidades.

(Sousa, 2006), apresenta os métodos de recrutamento externo como sendo o Anúncio, Associações Empresariais, Referências Pessoais, Serviços Públicos e Organizações Privadas, Bases de Dados, *Headhunters*, *Direct Search*, *Campus* Universitários, Candidatura Espontânea, Consultores de Recrutamento, Recrutamento Via *Internet (E-Recruitment)* e Apadrinhamento. Diferentes funções ou situações de mercado exigem diferentes métodos.

Com este tipo de recrutamento, a entidade atrai “sangue novo”, uma vez que os candidatos trazem consigo novas ideias e experiências. Ainda, enriquece o capital humano com novas formas de pensar, talentos e habilidades. Renova a cultura organizacional e enriquece-a com novas aspirações. Por outro lado, é um processo mais demorado, existe o risco de incompatibilidade cultural entre colaborador e organização, pode desmotivar os

colaboradores que ambicionam progredir na carreira e requer um período de ajustamento e orientação.

O Recrutamento misto é a utilização simultânea do recrutamento interno e externo, com o intuito de abranger uma ampla diversidade de candidatos.

A Seleção faz parte do processo de agregar pessoas e vem logo após o recrutamento. Procura entre os diversos candidatos recrutados aqueles que são os mais adequados à função a preencher e os que possuem as competências requeridas (Chiavenato, 2014).

De acordo com (Sousa, 2006) existem vários métodos de seleção que os Recursos Humanos podem adotar e são estes a Análise Curricular, as Entrevistas, as Provas de Conhecimento ou Capacidade, os Testes Psicométricos, os Testes de Personalidade, as Técnicas de Simulação e os *Assessment Centre*.

2.2.1 Criação de Anúncios de Emprego

O intuito da criação de anúncios é atrair um número significativo de candidatos, todavia existem tramites a ser respeitados.

De forma a entidade recrutar novos agentes imobiliários, foi-me proposto a criação de 3 anúncios de oferta de emprego (Anexo I), tendo estes como base o princípio da igualdade, de acordo com os Artigo 13.º e 59.º da Constituição da República Portuguesa (CRP) e os Artigo 24.º e 25.º do Código do Trabalho (CT), uma vez que todos os cidadãos têm a mesma dignidade social no acesso a um determinado emprego.

Ainda, foi elaborado com base no modelo AIDA – Atenção, Interesse, Desejo e Ação – desenvolvido por Redman e Mathews (1992). Este modelo pretende, atrair a atenção dos potenciais candidatos, suscitar o interesse no anúncio publicado, induzir o desejo de ocupar o cargo e de se candidatarem e, finalmente, estimular a pessoa para a ação.

2.2.2 Colocação de Anúncios em Plataformas

O Recrutamento online ou *E-Recruitment* é uma designação que representa uma das mais atuais, úteis e dinâmicas aplicações das tecnologias de informação da gestão de pessoas.

Cada vez mais pessoas recorrem à *Internet* para procurarem novas oportunidades. Também os profissionais de Recursos Humanos, utilizam recursos e funcionalidades de oferta de emprego e pesquisa de candidatos online. Isto permite poupar tempo e reduzir custos face a tradicionais métodos de recrutamento.

Na Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A., os anúncios de emprego são publicados a dia 15 de cada mês em diferentes plataformas. Neste sentido auxiliei na colocação de anúncios em portais como LinkedIn, Net-Empregos, OLX, Custo Justo, Sapo Emprego, Jobatus, Jobnos, Jobnice, Emprego XL, Emprego Mais e Emprego.pt.

“Para quê perder semanas à procura de um candidato quando através da internet as respostas são quase imediatas?” (Pina e Cunha, 2010).

2.2.3 Posicionamentos

No Grupo RE/MAX Rumo realizam-se posicionamentos quinzenais e megas posicionamentos. Estes contam com a presença de consultores imobiliário e colaboradores do departamento de Recursos Humanos. O objetivo dos consultores é darem-se a conhecer e apresentarem as melhores ofertas mediante a colocação de *flyers* nas caixas de correio e o intuito dos Recursos Humanos com este tipo de recrutamento é atrair novos agentes.

Embora vivamos numa era digital, de publicidade online e de anúncios patrocinados, os *flyers* ainda são uma ferramenta de *Marketing* bastante valorizada pelos clientes, principalmente, por serem algo tangível, ao alcance de qualquer um.

Foi-me dada a oportunidade de participar em 3 posicionamentos, tendo sido estes na zona de Tomar, Entroncamento e Abrantes.

2.2.4 Benchmarking

Com o objetivo de recrutar novos agentes imobiliários, o Grupo RE/MAX Rumo pesquisa semanalmente agentes que possam ter saído de outras agências e o respetivo contacto.

Neste sentido pesquisei todas as agências imobiliárias das zonas do Entroncamento, Torres Novas, Tomar e Abrantes, bem como o número de consultores em cada uma das agências.

2.3 Descrição e Análise de Funções

De acordo com Lévy-Leboyer (1990), a Descrição e Análise de Funções (DAF) deverá basear-se numa descrição pormenorizadas das exigências e objetivos de uma função. Esta pode ser definida em termos gerais como o estudo e análise sistemática das tarefas que constituem um posto de trabalho (Cowling, 2003).

A DAF permite à entidade empregadora fornecer informações úteis para o recrutamento, gerar informação relevante para o processo de Avaliação de Desempenho e orientar caso falte algum colaborador.

Com o intuito de se obterem repostas para a construção da DAF, podem ser utilizados 4 métodos (Barros, 2002). O Método de Observação Direta quando o analista observa o trabalhador a desempenhar as suas funções e tira notas. O Método do Questionário, onde pelo menos um empregado por função deve responder e entregar ao superior. Ainda, o Método da Entrevista e este requer que o especialista de pessoal visite o local de trabalho e fale com o trabalhador enquanto o mesmo desempenha as suas funções e, por último, o Método Misto e este é utilizado quando o questionário é completado através de entrevista.

2.3.1 Criação de DAF's

As DAF's foram realizadas com base no método de observação direta, uma vez que acompanhei os colaboradores dos diferentes departamentos e os agentes imobiliários a desempenharem as suas funções e tirei notas para poder descrever todas as suas tarefas e obrigações. De modo a obter respostas mais exatas, coloquei diversas questões para melhor entender o que fazem e como é que fazem.

Nesse sentido criei 11 DAF's (Anexo II), sendo estas referentes às Coordenadoras das 4 Agências Rumo, Departamento de Intermediação de Crédito Bancário, Financeiro, Recursos Humanos, Formação, Gestão de Equipas, *Marketing*, *Solicitadoria*, *Broker* e Agentes Imobiliários.

Comecei por identificar o nome do departamento, a descrição das responsabilidades e atividades desenvolvidas, a formação necessária para desempenhar o cargo, bem como os conhecimentos e competências. Ainda, as condições de execução do trabalho e, por último, se existe oportunidade de evolução na carreira.

2.4 Formação

O conceito de Aprendizagem Organizacional não é recente. No entanto, o interesse por esta temática cresceu de forma acentuada na última década, assumindo a formação um papel de especial relevância para o desenvolvimento do Capital Humano, na medida em que se trata de uma prática de Gestão de Recursos Humanos.

Um dos principais deveres do empregador consagrado no Código do Trabalho é contribuir para a elevação da produtividade do trabalhador, nomeadamente proporcionar-lhe ações de formação. A entidade deve assegurar a cada colaborador o direito individual à formação, através de um número mínimo anual de horas de formação, mediante ações desenvolvidas na empresa ou através da concessão de tempo para frequência de formação por iniciativa do trabalhador. De acordo com o Artigo 131.º o trabalhador tem direito a 40 horas de formação contínua.

De acordo com a Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), as tipologias de formação profissional previstas no Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) são a Formação Inicial e a Formação Contínua.

A primeira é a formação que visa a aquisição de saberes, competências e capacidades indispensáveis para iniciar uma ou mais atividades profissionais. A Formação Contínua realiza-se após a saída do sistema de ensino ou após o ingresso no mercado de trabalho, visando aprofundar competências profissionais e relacionais tendo em vista o exercício de uma ou mais atividades profissionais, uma melhor adaptação às mudanças tecnológicas e organizacionais e o reforço da empregabilidade.

O mercado imobiliário é um setor de grande oportunidade caso seja trabalhado com profissionalismo. É por isso que a Portal Rumo – Mediação Imobiliária, S.A. aposta na formação dos seus agentes de forma a dotá-los com ferramentas necessárias à conquista da confiança dos clientes.

Desta forma e para que alcancem níveis de especialização e diferenciação, o Grupo RE/MAX Rumo aposta na Formação Inicial dotando os mais recentes agentes das principais competências, ferramentas e metodologias necessárias ao trabalho prático e transmitindo uma imagem o mais aproximada possível daquelas que serão as suas tarefas no quotidiano. Esta formação tem uma duração de 21 horas e é composta por seis módulos, sendo estes o Programa de Acolhimento, Posicionamento e Prospeção, Processo de Angariação, Sessão de

Role-Play, Documentação e Aspetos Legais, e por último, Abordagem a Clientes Compradores.

Na Academia do Grupo RE/MAX Rumo, para além da Formação Inicial, são ministradas mais de 25 formações em áreas técnicas, de *Marketing* e Comunicação e de Desenvolvimento Pessoal, de forma a ajudarem os seus agentes a alcançarem resultados e a mantê-los a par dos desenvolvimentos mais recentes nestas áreas.

As formações são geralmente calendarizadas por “semestres de formação”, de acordo com as necessidades e características dos agentes interessados e do Grupo em geral.

“A formação é indubitavelmente um dos pilares do imobiliário e um contributo claro para o sucesso da marca”, destaca Manuel Alvarez, presidente da RE/MAX Portugal.

2.4.1 Certificação da Formação

De acordo com a Portaria n.º 208/2013, de 26 de junho, a certificação da entidade formadora é um ato de reconhecimento formal de que uma entidade detém competências, meios e recursos adequados, para desenvolver atividades formativas em determinadas áreas de educação e formação.

O Grupo RE/MAX Rumo acredita que a formação é o seu principal superpoder, daí criarem a sua própria Academia. No sentido de certificarem as suas formações e alargarem as mesmas a outro tipo de público-alvo, foi-me pedido que procurasse informações nesse âmbito. Assim, e de forma a saber mais, acedi aos portais da DGERT, da Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) e do Sistema Integrado de Informação e Gestão de Oferta Educativa e Formativa (SIGO).

2.4.2 Criação de um Inquérito de Necessidades de Formação

O Diagnóstico de Necessidades de Formação consiste na deteção de carências a nível individual e/ou coletivo referentes a conhecimentos, capacidades e comportamentos, com a finalidade de melhorar a qualidade do desempenho (Barata, 2005).

De forma ao grupo RE/MAX Rumo delinear um plano formativo para o ano 2023, foi-me solicitado a criação de um Inquérito de Necessidades Formativas. Neste coloquei um

campo para os Dados de Caracterização Pessoal, salvaguardando que todos os dados recolhidos seriam utilizados para uso interno e, ainda, seria garantida a estrita confidencialidade e anonimato no tratamento da informação. Ainda, coloquei diversas áreas de educação e formação de acordo com a Classificação Nacional de Áreas de Formação (CNAF) presentes na Portaria n.º 256/2001 de 2005, de 16 de março (Anexo III).

2.4.3 Criação de um Dossier Técnico Pedagógico

Os *Dossiers* Técnico-Pedagógicos contêm toda a informação relevante para a realização de uma formação. Apesar de serem uma mais-valia comunicacional e organizacional, a sua elaboração é também uma exigência burocrática. De acordo o Artigo 76.º da Portaria n.º 292/2020 de 18 de dezembro de 2020, a entidade formadora deve elaborar um *Dossier* Técnico-Pedagógico por cada ação de formação. Este deve de conter:

- a) Programa de formação; que inclua informação sobre objetivos gerais e específicos, destinatários, modalidade e forma de organização da formação, metodologias de formação, critérios e metodologias de avaliação, conteúdos programáticos, carga horária, recursos pedagógicos e espaços;
- b) Cronograma;
- c) Regulamento de desenvolvimento da formação;
- d) Identificação da documentação de apoio e dos meios audiovisuais utilizados;
- e) Identificação do coordenador, dos formadores e outros agentes;
- f) Fichas de inscrição dos formandos, ou lista nominativa em caso de designação por entidade de segurança privada;
- g) Registos e resultados do processo de seleção, quando aplicável;
- h) Registos do processo de substituição, quando aplicável;
- i) Contratos de formação com os formandos e contratos com os formadores, quando aplicável;
- j) Planos de sessão;
- k) Sumários das sessões e registos de assiduidade;

- l) Provas, testes e relatórios de trabalhos e estágios realizados, quando aplicável;
- m) Registos e resultados da avaliação da aprendizagem;
- n) Registo da classificação final, quando aplicável;
- o) Registos e resultados da avaliação de desempenho dos formadores, coordenadores e outros agentes;
- p) Registos e resultados da avaliação de satisfação dos formandos;
- q) Registos de ocorrências;
- r) Comprovativo de entrega dos certificados aos formandos;
- s) Relatório final de avaliação da ação;
- t) Relatórios de acompanhamento e de avaliação de estágios, quando aplicável;
- u) Resultados do processo de seleção de entidades recetoras de estagiários, quando aplicável;
- v) Atividades de promoção da empregabilidade dos formandos, quando aplicável;
- w) Relatórios, atas de reunião ou outros documentos que evidenciem atividades de acompanhamento e coordenação pedagógica;
- x) Documentação relativa à divulgação da ação, quando aplicável.

Durante o estágio tive a oportunidade de elaborar um *Dossier* Técnico-Pedagógico (Anexo IV) para uma ação de formação desenvolvida por mim – Microsoft Outlook.

2.4.4 Criação de uma Formação

De forma a dar resposta às necessidades formativas e reforçar as competências dos indivíduos, foi-me proposto a elaboração de uma ação de formação sobre o Microsoft Outlook. Esta foi realizada com recurso ao PowerPoint e teve como intuito desenvolver competências que permitam uma correta utilização do correio eletrónico como criar, editar e partilhar *e-mails*, calendários, contactos e tarefas. (Anexo V).

Com esta formação, pretende-se que os agentes alcancem níveis extraordinários de especialização e de diferenciação.

2.5 Segurança e Saúde no Trabalho

Até meados do século XX, as condições de trabalho nunca foram tidas em consideração, apenas importava a produtividade do colaborador, independentemente se esta implicava riscos ou condições desagradáveis. Prevalencia uma mentalidade que desvalorizava o valor da vida humana e uma total ausência de leis que protegessem o trabalhador.

As organizações devem garantir aos seus colaboradores condições de Segurança e Saúde. Neste sentido, há uma tendência crescente para implementar medidas preventivas ou de redução de riscos que concorrem para a produção de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, de forma a proteger a integridade física de todos os trabalhadores.

A prevenção é certamente o melhor processo para reduzir ou eliminar as possibilidades de ocorrerem acidentes de trabalho e doenças profissionais, consistindo na adoção de um conjunto de medidas de proteção, na previsão de que a segurança física do trabalhador possa ser colocada em risco durante a execução da sua atividade.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) o objetivo da Segurança e Saúde no Trabalho é promover e manter um elevado grau de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as suas atividades, impedir qualquer dano causado pelas condições de trabalho e proteger contra os riscos resultantes da presença de agentes prejudiciais à saúde.

Posto isto, um dos fatores que contribui para a motivação dos colaboradores é sem dúvida as condições de trabalho e de segurança existentes, quer ao nível estrutural, quer ao nível dos métodos e práticas de trabalho.

É obrigação da entidade executante assegurar o cumprimento da legislação em vigor em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho, nomeadamente através da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro. Ainda, de acordo com o Artigo 281.º a entidade patronal deve assegurar aos trabalhadores condições de Segurança e Saúde em todos os aspetos relacionados com o trabalho, aplicando as medidas necessárias tendo em conta princípios gerais de prevenção.

2.5.1 Plano de Contingência

O ano de 2020 trouxe mudanças sem precedentes para a economia mundial e para o mundo do trabalho. No dia 11 de março, a Organização Mundial da Saúde (OMS)

caracterizou o novo surto de coronavírus como uma pandemia. Nesses trâmites, as entidades empregadoras e todos os colaboradores devem estar cientes dos riscos associados e de quais as medidas que podem adotar. Assim sendo atualizei e melhorei o plano de contingência da entidade Portal Rumo com a fase epidémica da doença, o conhecimento técnico e científico, as medidas decretadas pelo governo até ao dia 23 de agosto do presente ano e o estado de atividade e funcionamento da empresa.

Identifiquei, ainda, os procedimentos de resposta e atuação perante um trabalhador com sintomas, perante um caso confirmado de COVID-19 e para a deteção ativa e precoce de casos de infeção por SARS-CoV-2 (Anexo VI).

2.5.2 Consulta aos Trabalhadores

Consultar os trabalhadores atempadamente sobre diversas matérias de Segurança e Saúde no Trabalho e dar-lhes a oportunidade de apresentarem propostas deve fazer parte de uma estratégia organizacional que permita valorizar os conhecimentos e a experiência dos colaboradores, incentivar a sua motivação e envolvimento.

Ao abrigo do Artigo 18.º da Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, o empregador, com vista à obtenção de parecer, deve consultar por escrito e, pelo menos, uma vez por ano, a opinião dos trabalhadores, seja através do seu representante ou, na sua falta, os próprios trabalhadores.

De acordo com a legislação em vigor, nomeadamente a alínea d) do Artigo 17.º da Lei acima mencionada, os trabalhadores têm o dever de cooperar ativamente na empresa, no estabelecimento ou no serviço para a melhoria do sistema de Segurança e Saúde no Trabalho. Deste modo, é dever do trabalhador disponibilizar-se à realização da respetiva consulta.

No estágio foi-me dada a oportunidade de elaborar um questionário de consulta aos trabalhadores e abordei temas como Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho, Formação, Equipamento de Proteção Individual, Condições no Local de Trabalho, Organização dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho, Medidas de Segurança, Acidentes de Trabalho e, por último, Sugestões de Melhoria (Anexo VII).

2.5.3 Relatório de Análise

Para dar cumprimento ao estipulado no Artigo 18º da Lei 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da Segurança e Saúde no Trabalho, foi solicitado o preenchimento do Questionário de Consulta aos trabalhadores da Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A.

De forma a identificar as necessidades de intervenção em diferentes áreas, desenvolvi um relatório de análise com todas as respostas obtidas no inquérito de consulta aos trabalhadores. Assim sendo e de modo a entender melhor qual o ponto de situação, coloquei os dados obtidos em gráficos circulares e a partir daí apresentei a análise de resultados (Anexo VIII).

Cap. III – Análise Crítica

Após o término do estágio curricular é importante realizar uma análise crítica, na medida em que esta permite uma reflexão de todo o trabalho realizado ao longo das 270 horas e sobre o cumprimento ou não dos objetivos.

Em termos críticos poderia destacar, primeiramente, como ponto positivo, a integração e acolhimento que me foi feito por toda a equipa de *staff* e consultores imobiliários, especialmente da agência de Abrantes.

Foi-me dada a oportunidade de assistir a *Briefings* das agências Rumo e a Reuniões de Campanha.

No Grupo RE/MAX Rumo é notória a preocupação existente com os consultores e colaboradores, o que facilita o bom desempenho organizacional e proporciona um bom ambiente para se trabalhar.

A minha maior dificuldade sentida e talvez o meu maior desafio foi a certificação da formação, uma vez que não sabia o que procurar e onde e o fazer. Também o facto de ter sido um estágio curto não permitiu que colocasse em prática todas as informações procuradas, uma vez que a ativação do registo nas plataformas demorou a ser aceite.

Com a realização do estágio curricular desenvolvi algumas *soft skills*, no entanto ainda tenho de melhorar a capacidade oral, uma vez que este ponto é bastante importante, no sentido em que se a mensagem não for bem transmitida poderá, conseqüentemente, levar a problemas.

Conclusão

Depois da realização do estágio curricular prevalece um sentimento de dever cumprido, uma vez que este manifestou-se como uma mais-valia, tanto a nível académico, como potencialmente em futuras experiências profissionais no ramo.

O resultado da realização deste estágio curricular foi bastante positivo, na medida em que pude colocar em prática diversos conhecimentos adquiridos ao longo do TeSP e da licenciatura, assim como adquirir novas competências, aprender novos saberes e tornar a experiência enriquecedora.

Bibliografia

- Barata, J. A. (2005). *Gestão da Formação*.
- Barros, C. e. (2002). *Instrumento de Análise para Estudo de Caso - IAEC*.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações*. Manole.
- Cowling, A. &. (2003). *Gerir os Recursos Humanos*.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C., Marques, & Alves, C. (2012). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Lisboa.
- Hong, P. C., Song, H., Roh, J. J., & Park, K. (July de 2012). Evolving Benchmarking Practices: A Review for Research Perspectives. *19*(4), pp. 444-462.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Administração de Marketing*.
- Monteiro, A. P. (s.d.). *Associação Portuguesa de Franchising*. Obtido de <https://associacaofranchising.pt/o-que-e-o-franchising/>
- Pereira, A. (2014). *Práticas de Gestão de Recursos Humanos: O Caso da Associação de Solidariedade Social de Professores*.
- Pina e Cunha, M. R.-C. (2010). *Manual de Gestão de Pessoas e do Cpaital Humanos*.
- Reis, F. (2011). *Recrutamento, Seleção e Integração*. Lisboa: Editora RH.
- Rumo, G. R. (2020). *Revista Imobiliária do Grupo RE/MAX Rumo*. Obtido de <https://gruporumo.pt/revistas/>
- Sousa, M. D. (2006). *Gestão de Recursos Humanos - Métodos e Práticas (10ª Ed.)*. Lisboa.

Anexos

Anexo I

Criação de Anúncios de Emprego



Anúncio de Emprego – Consultor(a) Imobiliário(a)

Gostaria de ter um trabalho autónomo e independente? O Grupo RE/MAX Rumo é a escolha certa para si!

Somos uma empresa inserida no ramo imobiliário desde 2007 e contamos já com 5 agências na zona do Médio Tejo com particular atuação nos mercados do Entroncamento, Torres Novas, Tomar, Abrantes e Golegã. A nossa equipa é constituída por profissionais jovens, dinâmicos e dedicados, cujos valores assentam na honestidade, respeito, ética, profissionalismo, união e compromisso.

Perfil Pretendido:

- *Mindset* empreendedor;
- Gosto pela área comercial e imobiliário;
- Orientação para o cliente;
- Boa capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal.

Requisitos:

- Veículo próprio e autonomia para deslocações;
- Conhecimento informático na ótica do utilizador;

Oferecemos:

- Uma Academia, com um modelo de formação de excelência e acompanhamento "*on job*";
- Integração numa entidade sólida;
- Comissões mais elevadas do mercado;
- Flexibilidade de horário;
- Prémios de reconhecimento consoante os objetivos;
- Apoio e acompanhamento do *staff*.

Identificou-se com este anúncio?

Envie já o seu *curriculum vitae* para rumo.recrutamento@remax.pt ou ligue 961 321 088. Não perca esta oportunidade.



2.

A RE/MAX tem sido considerada anos consecutivos, uma das melhores empresas para se trabalhar em Portugal. No Grupo RE/MAX Rumo somos motivados pela vontade de ajudar os outros, pela aposta na excelência e num serviço diferenciado. Valorizamos pessoas, transmitimos valores e estabelecemos relações de confiança.

Temos para lhe oferecer um vasto conjunto de serviços, como o apoio de vários departamentos internos, formação inicial e contínua gratuita, um kit de iniciação à atividade, integração facilitada pela presença e colaboração de um agente sénior a partir do programa de apadrinhamento e, ainda, a oportunidade de gerir o seu próprio negócio.

Procuramos pessoas com motivação, espírito de equipa, empreendedoras e com capacidade de gestão de tempo. Não é necessária experiência no ramo imobiliário, apenas tem de possuir carta de condução e autonomia para deslocações.

Nesta equipa irá ajudar a concretizar os sonhos dos clientes a encontrarem o seu próprio imóvel. O que está à espera para vir trabalhar connosco?

Envie já o seu *curriculum vitae* para rumo.recrutamento@remax.pt ou ligue 961 321 088.



3.

Quem nunca sonhou em ter independência financeira, flexibilidade de horário, reconhecimento pessoal e profissional? No Grupo RE/MAX Rumo pode ter esta oportunidade.

Pretendemos reforçar as equipas das cinco agências do Grupo RE/MAX Rumo, nas zonas do Entroncamento, Torres Novas, Tomar, Abrantes e Golegã. Para isso, procuramos pessoas empreendedoras, honestas, pró-ativas, com espírito competitivo, dinâmicas e com foco para os resultados e objetivos.

No nosso Grupo temos um conjunto de pessoas prontas a ajudá-lo(a), através de acompanhamento permanente aos agentes desde o 1º dia, independência de horário e formação especializada como atendimento ao cliente, documentação e aspetos legais, *marketing* e abordagem aos clientes compradores.

Se considera que tem o perfil pretendido, envie-nos o seu *curriculum vitae* para rumo.recrutamento@remax.pt ou ligue 961 321 088.

Anexo II

Criação de DAF's



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Coordenadora da Agência

Descrição das Responsabilidades e Atividades

- Gestão de Recursos Humanos da Agência Rumo, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal:
- Controlo administrativo (Escala de Agentes);
 - Responsável pelo *e-mail* da Agência Rumo, onde tem de responder, reencaminhar e guardar documentos em pastas específicas;
 - Atendimento de chamadas e reencaminhamento das mesmas para o agente solicitado ou para um que se encontre de escala;
 - Análise de mapas (Mapas de Despesas Mensais, Mapa de *Stock*, Mapa de *Reporting* e Mapa de Registos);
 - Responsável, mensalmente, pela alteração da montra;
 - Responsável por colocar novos imóveis à venda na plataforma;
 - Comunica todas as vendas efetuadas, trimestralmente, à entidade IMPIC;
 - Acompanha as angariações dos seus agentes no sentido de verificar se todos os documentos estão em conformidade;
 - Responsável por atribuir um número de contrato através do livro de registos;
 - Reencaminha os pedidos de site para os agentes e tem de o fazer com conhecimento da *broker*;
 - Encarregue pela gestão de *Leads* da Agência e o seguimento deverá ser realizado telefonicamente;
 - Efetua a gestão e pedido de material à Agência Rumo 2;
 - Verifica no *MaxWork* se as datas referentes aos imóveis se encontram expiradas;
 - Insere na plataforma as Baixas de Preços acordadas entre Agente e Proprietário;
 - Trata de procedimentos referentes ao cancelamento de angariações;
 - Responsável pelo pedido de alteração das cadernetas à solicitadora;
 - Emite a cópia simples referente à caderneta predial;
 - Aceita Propostas;
 - Coloca, mensalmente, os termómetros referentes aos objetivos e ao nível de faturação a alcançar;
 - Responsável por contactar os clientes via *e-mail* ou telefonicamente, pedindo aos mesmos que respondam a umas questões que se encontram enquadradas no inquérito de satisfação que é realizado nos primeiros 3 meses e nos 8 meses seguintes;
 - Encarregue por enviar a documentação inerente ao processo de compra para o departamento de crédito, como a ficha de caracterização do negócio jurídico, a ficha de identificação do comprador e do proprietário e a cópia da escritura;
 - Responsável por enviar para o departamento de solicitação os processos sob propostas;
 - Responsável por reportar o documento recebido pela responsável do Departamento Financeiro na plataforma;
 - Encarregue pelo fecho do negócio;
 - Verifica a validade dos Certificados Energéticos, semestralmente;
 - Envia a ficha de verificação que recebe da Solicitadora para o agente responsável pelo processo e, ainda, é responsável por carregar a mesma na plataforma *MaxWork*;
 - Responsável por pedir à Câmara Municipal as cópias de licenças de utilização ou escusa da mesma.

Formação: Formação especializada adquirida da Formação Interna, da Formação RE/MAX Portugal e Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente)

Conhecimentos: Bons conhecimentos informáticos (Publisher, Excel e Outlook)

Competências

- Conhecimento do Negócio;
- Capacidade de Gestão / Organização;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Iniciativa;
- Trabalho em Equipa;
- Autonomia;
- Adaptação à Mudança.

Caraterísticas do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h30 às 19h00;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Sim

Angariações:

- 1º Passo - Criar um imóvel na plataforma *MaxWork*;
- 2º Passo - Assumir a identidade do agente;
- 3º Passo - Atribuir um número de contrato no Livro dos Registos e efetuar a respetiva criação do imóvel com o nome do proprietário e do angariador. **Nota:** O número que vai para o contrato é o número seguinte ao último;
- 4º Passo - Ir ao separador **Novo Imóvel** e preencher os campos;
- 5º Passo - Ir ao separador **Localização** e preencher os campos;
- 6º Passo - Preencher os campos relativamente ao **Estado e Informação do Imóvel**;
- 7º Passo - Digitalizar todos os documentos para se colocar na plataforma;
- 8º Passo - Na plataforma selecionar **Imóveis - Divisões** (preenchido com base na ficha de angariações ou na caderneta predial) - Colocar todas as informações relativas ao imóvel;

The screenshot shows the 'Novo Imóvel' form in the MaxWork platform. The form is for a property with a gross value of 100,000 €. It includes fields for area, location, and division details.

| Área, Estacionamento e Vistas | Divisões |
|-------------------------------|---------------------|
| Área Bruta Privativa (m²) * | Total Divisões * |
| Área Bruta (m²) * | Nº de Quartos * |
| Área Útil (m²) * | Nº de WC * |
| Área Total do Lote (m²) * | Nº Casas de Banho * |

Additional fields include: Tipo de Estacionamento (Sem Estacionamento, Box Individual, Lugar de Estacionamento), Nº de Lugares, Elevador (Sim/Não), Carregamento de Carros Elétricos (Sim/Não), Nº de Frentes, Tipo de Vista, and Nº Pisos.

9º Passo - Deixar de assumir a identidade do agente;

10º Passo - Carregar todos os documentos referentes à venda do imóvel;

| Data de Criação | Tipo Documento | Título | Ficheiro |
|-----------------|-----------------------------|---|--|
| 13-07-2022 | Certidão Matricial | | 3368.pdf |
| 13-07-2022 | Certificado Energético | | ADENE_SCE_SCE0000201651629.pdf |
| 13-07-2022 | Outros | Autorização para obtenção de documentos | Autorizacao Documentos.pdf |
| 13-07-2022 | Identificação Proprietários | | CC'S.pdf |
| 13-07-2022 | Certidão de Registo Predial | | CertidaoPermanente-PP-2479-17052-141 002-001 805.pdf |

11º Passo - Pedir Aprovação;

12º Passo - Publicar Imóvel;

13º Passo - Mapa de Stock;

14º Passo - Mapa Mensal;

14º Passo - Enviar e-mail para todos a informar da nova angariação.

Enviar

De: rumo@remax.pt

Para: todos.rumo@remax.pt; todos.rumo2@remax.pt; todos.rumo3@remax.pt; todos.rumo4@remax.pt

Cc:

Assunto: NOVA ANGARIAÇÃO PARA VENDA - MORADIA T4 PARA VENDA NO ENTRONCAMENTO

NOVA ANGARIAÇÃO PARA VENDA

www.remax.pt/122411004-1024

MORADIA T4 PARA VENDA NO ENTRONCAMENTO

MORADIA T5 COM JARDIM PARA VENDA NO ENTRONCAMENTO

Uma excelente oportunidade de negócio no Entroncamento.

Moradia T5 com 2 pisos, boas áreas e em excelentes condições.

4 quartos, 3 casas de banho, os outros 2 com roupeiro;

Sala de estar com lareira e sala de jantar, ambas com acesso ao exterior;

Zona exterior com churrasqueira e grande espaço onde poderá colocar uma piscina.

Garagem fechada com espaço para 1 carro.

Se procura um bom negócio, tem aqui uma ótima oportunidade!

Esta pode ser a casa dos seus sonhos!

Contacte-nos para uma visita presencial.

O imobiliário é um serviço essencial na vida de todos nós.

O objetivo da minha equipa é ajudar os nossos clientes a conseguir passar por este momento da vida com a maior tranquilidade possível e o mais seguro possível.

Por isso tomamos medidas de segurança para todos, nas visitas e reuniões presenciais.

Solicite mais informações.

180.000€

Angariação do Pedro Santos!

15º Passo - Inquéritos de Satisfação

Reporting :

Antes de iniciar o reporting é imprescindível a confirmação dos respetivos documentos:

Em caso de Venda:

- Escritura;
- Ficha de Características de Negócios Jurídicos;
- Ficha dos Clientes Proprietários e Compradores;

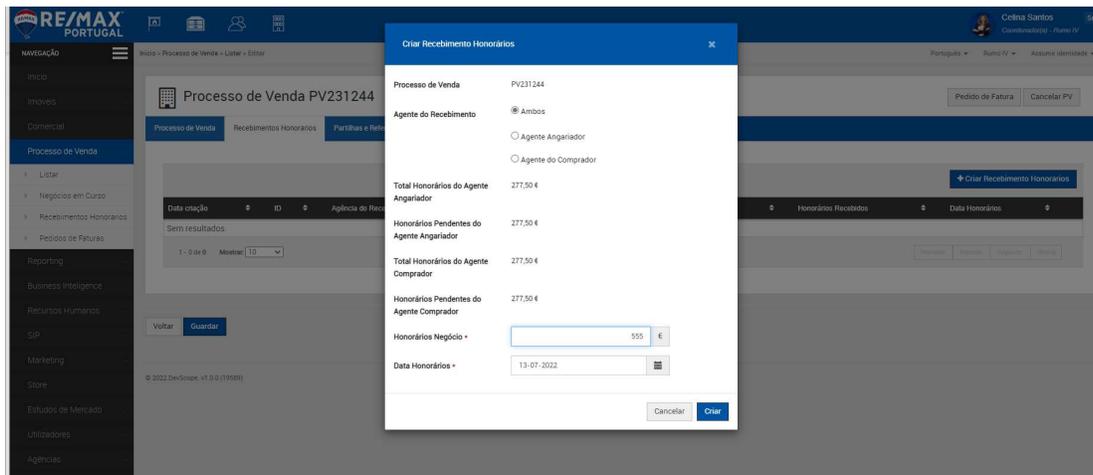
Em caso de Arrendamentos:

- Contrato de Arrendamento.

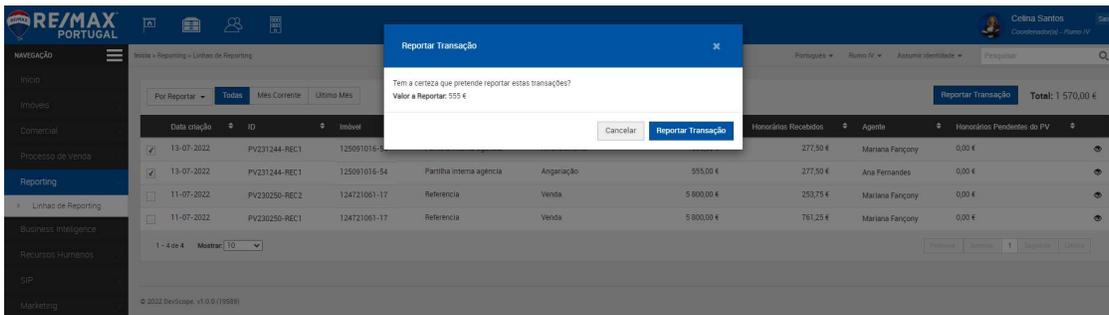
Reporting - Arrendamento:

1º Passo - Verificar no processo se tem todos os elementos requeridos;

2º Passo - Recebimento de Honorários - Criar o Recebimento;



3º Passo - Reporting;



4º Passo - Mapa de Reporting Estatístico;

5º Passo - Dar baixa no livro de registos - colocar informação como a data do arrendamento, a remuneração e o valor do arrendamento;

6º Passo - Mapa de Stock;

7º Passo - E-mail para todos.

Documentos Necessários para Angariações

Para inserir uma angariação tem de se verificar:

CMI - Contrato de Mediação Imobiliária:

- Tem de estar devidamente preenchido e assinado pelos proprietários pelos Brokers ou pela responsável do Departamento de Recursos Humanos;
- Verificar se a comissão corresponde ao preço da venda;
- Verificar em que nome está o CMI e as assinaturas.

Caderneta Predial (Verificar a validade - 6 meses - tem de estar válida antes do contrato). É neste documento que consta o artigo matricial, a descrição do imóvel e o ano da matriz):

- Confirmar os titulares (se correspondem aos do CMI);
- Em caso de herança: Verificar a Habilitação de Herdeiros ou Imposto de Selo. No caso da Habilitação esta tem de estar assinada por todos os herdeiros e cônjuges. O Imposto de Selo identifica quem são todos os herdeiros e respetivos cônjuges e têm que estar identificados sem exceção;
- Confirmar a morada do imóvel e se a descrição corresponde ao CMI;
- O ano de inscrição na matriz. **Nota:** Caso seja anterior a 1951 ou 1969 consoante a freguesia podemos inserir sem dispensa de licença de utilização.

Certidão de Teor (confirmar a data - 6 meses): **Nota:** Nesta certidão é onde consta a descrição do imóvel, os legítimos proprietários, se tem penhoras e hipotecas.

- Confirmar o tipo de imóvel: Urbano, Rústico ou Misto:
Urbano - Caderneta Urbana;
Rústico - Caderneta Predial Rústica;
Misto - Imóvel com Caderneta Predial Rústica e Urbana
- Confirmar os proprietários (Sujeitos Ativos);
- Verificar se há penhoras;
- Licença de Utilização (pode vir averbada).

Caderneta Predial VS Certidão de Teor

- Primeiramente confirmar na Certidão de Teor se o artigo matricial (matriz nº) corresponde ao da Caderneta Predial;
- Confirmar a morada e a descrição do imóvel;
- Confirmar áreas (**Área Total é diferente da Área Total do Terreno** e a **Área Coberta = Área de Implantação do Edifício**).

Notas Gerais: O averbamento do nome da herança ou dos herdeiros na Certidão de Teor, como sujeitos ativos pode ser feito no ato da escritura.

A Licença de Utilização para terrenos não é necessário.

O Certificado Energético não é preciso quando são terrenos e ruínas (dispensa). Se for < a 50 m2 é dispensado.

A angariação deverá ser introduzida no *MaxWork*, no máximo, 24h após a assinatura do CMI.



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Departamento de Intermediação de Crédito Bancário

Descrição das Responsabilidades e Atividades

Gestão de Financiamento das Agências Rumo, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal e Banco de Portugal:

- Análise financeira de capacidades através do preenchimento de uma Folha de Acompanhamento a Clientes, referente a Processos Bancários, onde é inserido os dados do cliente (nomes, *e-mails*, contactos e NIF);
- Caso o cliente já tenha escolhido o imóvel é necessário saber o ID do anúncio, o nome do agente responsável pelo processo e o montante de aquisição;
- Contactar o cliente caso falte alguma informação;
- Inserção dos respetivos dados de cliente na plataforma *MaxFinance*;
- Responsável por contactar os clientes compradores por questões relacionadas com o RGPD, reencaminhando-os para a plataforma *MaxFinance* através do *e-mail* naoresponder@maxfinance.pt onde terão que responder a 4 questões;
- Informar o agente responsável pelo respetivo acompanhamento;
- Contacto com os clientes de 2 em 2 dias para averiguar qual o ponto de situação referente aos dados solicitados no primeiro contacto;
- Responsável por enviar, via *e-mail*, para o cliente a listagem de documentos necessários para a aprovação do crédito, como:
 - Cartão de Cidadão,
 - 3 últimos recibos de vencimento ou 6 meses se forem recibos verdes,
 - Extratos bancários (últimos 3 meses),
 - Declaração de IRS 2021,
 - Nota de liquidação de IRS 2021,
 - Declaração de Responsabilidades com crédito,
 - Declaração de efetividade emitida pela entidade patronal,
 - Informação Prévia à Prestação de Serviços à Intermediação de Créditos - art.º 54 do Decreto de Lei nº81-C, de 7 de julho (documento RGPD interno),
- Classificar todos os documentos recebidos pelo cliente;
- Contacto com diversas entidades bancárias para obter a aprovação do crédito, sempre com o conhecimento do gerente;
- Responsável por informar o cliente comprador dos bancos para os quais enviou a solicitação de empréstimo;
- Envio para o cliente, para o respetivo agente e gestor responsável todas as simulações recebidas. Caso seja necessário auxilia na escolha da melhor opção;
- De forma a enviar todas as informações necessárias para o banco referentes ao imóvel, é averiguado e descarregado todos os documentos que foram submetidos na plataforma *MaxWork*;
- Marcação de escrituras (para clientes que realizam empréstimos bancários).

Formação: Formação especializada adquirida da Formação Interna, da Formação RE/MAX Portugal, Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente) e da Formação Específica e Validade de Intermediação de Crédito pelo Banco de Portugal.

Conhecimentos: Conhecimento do Negócio, bons conhecimentos informáticos e do mercado nacional e internacional.

Competências

- Competências Financeiras;
- Decisão e Resolução de Problemas;
- Otimização de Recursos;
- Capacidade de Gestão / Organização;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Autonomia;
- Negociação;
- Adaptação à Mudança.

Caraterísticas do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h00 - 13h00 /14h00 - 18h00;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Flexibilidade de Horário;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Sim

The screenshot shows the MAXFINANCE CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and several menu items: Leads, Protocolos, Processos, Documentação, Entidades (highlighted), Eventos, Faturação, and Gestão. A user profile for Susana Rod... is visible in the top right corner. The main content area is titled 'Clientes' and contains a form for creating or editing a client record. The form includes the following fields and options:

- Tipo:** A dropdown menu with 'Particular' selected.
- Estado:** A dropdown menu with 'Pendente' selected.
- NIF *:** A text input field containing '226157148'.
- 1 - Enviar pedido de Documentação e a minuta com os Deveres de Informação Prévia ao Consumidor:** A checkbox that is currently unchecked.
- Nome *:** An empty text input field.
- Saudação:** A dropdown menu with '-- Select --' selected.
- Email *:** An empty text input field.
- Buttons:** 'Recuar' (Back) and 'Validar Email' (Validate Email).



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Departamento Financeiro

Designação das Responsabilidades e Atividades

Gestão de Financiamento das Agências Rumo, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal e Banco de Portugal:

- Responsável pelo envio do pedido de fatura para o *Broker* com o conhecimento da *Broker* e da responsável pelos Recursos Humanos. Este pedido são os agentes que o fazem, 2 dias antes da escritura. Nesta folha tem de constar:

- Número de contrato,
- ID do imóvel,
- Dados referentes ao mesmo,
- Comissão de venda,
- Data da escritura,
- Valor da venda/arrendamento,
- Valor do IVA da venda/arrendamento,
- Agente responsável pela angariação e pela venda,
- Dados do proprietário;

- Após receber a fatura por parte do *Broker* tem de a enviar para o agente responsável. O mesmo reencaminha para o proprietário do imóvel;

- Após a emissão da fatura, anexa no pedido de fatura o duplicado e o triplicado;

- Realiza o sistema de comissionamento de cada agente, onde coloca o ID e o valor da comissão. Ainda faz o cálculo da comissão, lançando a mesma para o respetivo agente;

- De seguida envia para o consultor, com a finalidade dos mesmos passarem uma fatura à RE/MAX;

- O duplicado irá para a contabilidade e o triplicado em arquivo físico e numa base de dados digital. Na base de dados digital será colocado o número da fatura, o nome do cliente, o ID, a data da fatura e a data de recebimento.

Grupo RE/MAX
RUMO

Formação: Formação especializada adquirida da Formação Interna e da Formação RE/MAX Portugal, Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente) e Formação Específica e Validade de Intermediação de Crédito pelo Banco de Portugal

Conhecimentos: Conhecimento do negócio, informáticos e do mercado nacional e internacional.

Competências

- Competências Financeiras;
- Otimização de Recursos;
- Decisão e Resolução de Problemas;
- Capacidade de Gestão / Organização;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Autonomia;
- Negociação;
- Adaptação à Mudança.

Características do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h30 - 13h00 /14h00 - 18h30;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Não



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Responsável pelo Departamento de Recursos Humanos, Formação, Qualidade, Gestão Procedimental e Gestão de Equipas

Descrição das Responsabilidades e Atividades

Gestão de Recursos Humanos da Agência Rumo e Apoio à Gestão Global da Entidade, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal:

- Participação em reuniões da Empresa;
- Atualização de quadros necessários para o cumprimento de normas da ACT;
- Responsável pela admissão de colaboradores, onde tem de elaborar dois contratos de trabalho, sendo um deles para enviar para a contabilidade e outro para submeter na plataforma RE/MAX. Para a elaboração do contrato necessita:
 - Cartão de Cidadão,
 - Morada,
 - Estado Civil,
 - Número de Dependentes.
- Solicita à contabilidade a admissão de novos colaboradores à Segurança Social;
- Responsável pela marcação de exames médicos de admissão à empresa subcontratada Rigortrab;
- Encarregue de comunicar à seguradora Entrosegur Lda - Fidelidade S.A. a admissão de um novo colaborador (seguro de acidentes de trabalho);
- Articula toda a informação com a pessoa que vai dar entrada, informando-a da formação interna que irá receber, datas e com quem irá estar;
- Verificação de documentos relacionados com o combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo;
- Responsável por elaborar o relatório mensal de transações de todas as agências e retira essa informação do *MaxWork*;
- Análise do Mapa de *Reporting* Estatístico enviado pela coordenadora das agências;
- Responsável por conferir os ID's e a identidade do agente;
- Verificar para todos os ID se existem Escrituras, Fichas de Caracterização do Negócio Jurídico, Ficha de Identificação dos Clientes e Fichas de Procurador (se aplicável);
- Em caso de falha tem de falar com a coordenadora ou com outro interveniente para perceber o que aconteceu;
- Após ter todas as informações é responsável por colocar as mesmas numa folha de *Excel*;
- Responsável por manter o Manual de Procedimentos da empresa atualizado;
- Envia informações para a contabilidade, de forma a emissão do Relatório Único. Solicita dados à entidade externa Rigortrab;
- Encarregue de elaborar o Relatório de Inconformidades;
- Preparar e manter atualizada a formação referente ao branqueamento de capitais;
- Dá formação;
- Semanalmente é feito o acompanhamento aos agentes da Rumo 4 onde realiza uma análise do agente, verificando a quantidade de angariações e o número de propostas aos imóveis;
- Integra o Departamento de Qualidade, onde realiza o tratamento de reclamações tanto a nível interno como com o cliente final;
- Na última semana de cada mês faz o pedido de processamento salarial a uma entidade externa;

Grupo RE/MAX
RUMO

- Envia os recibos de vencimento para o Departamento Financeiro para confirmação;
- Envia para a *Broker* para proceder à respetiva transferência;
- No final de março envia para todo o *staff* uma grelha específica em *excel* para os mesmos marcarem as suas férias;
- Envia mapas de Km's;
- Realiza e atualiza o Plano de Contingência;
- Atualização do Regulamento e Código de Conduta Corporativa;
- Pedido de marcação de auditorias à empresa subcontratada Rigortrab;
- Atendimento de chamadas e reencaminha-as para os agentes de escala.

Formação: Formação de Formadores, Formação especializada adquirida da Formação Interna e da Formação RE/MAX Portugal e Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente)

Conhecimentos: Formações Variadas, Conhecimento do Negócio e Bons Conhecimentos Informáticos

Competências

- Capacidade de Gestão / Organização;
- Visão Estratégica;
- Otimização de Recursos;
- Decisão e Resolução de Problemas;
- Liderança;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Iniciativa;
- Trabalho em Equipa;
- Autonomia;
- Negociação;
- Adaptação à Mudança.

Caraterísticas do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h30 - 13h00 /14h00 - 18h30;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Sim



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Departamento de Recursos Humanos

Descrição das Responsabilidades e Atividades

Gestão Administrativa da Agência Rumo, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal:

- Pesquisa em bancos de currículos, criação e colocação de anúncios mensais em portais de oferta de emprego (12 portais atualmente), distribuição de *flyers* de recrutamentos e estruturação da abordagem a potenciais candidatos;
- Efetua a calendarização de ações e publicações diretas de recrutamento através de um calendário em *Excel*;
- Encarregue de organizar o posicionamento quinzenal e os megas posicionamentos mensais das quatro agências rumo;
- Dinamização de plataformas como o *LinkedIn*, através de diversas publicações e sondagens;
- Responsável por enviar no *LinkedIn* pedidos de conexões, mensagens de agradecimento caso a pessoa aceite e de as abordar diretamente caso o perfil seja adequado;
- Colaboração em campanhas e projetos desenvolvidos internamente (ex.: *Happy Hour* e Recolha de Material Escolar);
- Contabilização de dados estatísticos referentes a *leads*, imóveis vendidos e número de visualizações de candidaturas em portais de emprego, uma vez que anualmente é realizado um relatório onde tem de constar todas estas informações;
- Apoio na gestão de eventos das Agências Rumo (ex.: galas, reuniões, festas), onde é responsável por solicitar orçamentos e entrar em contacto com as entidades responsáveis pelo efeito;
- Responsável por contactar *leads* antigas que se encontram na base de dados, com a finalidade das mesmas voltarem a ingressar na RE/MAX Rumo;
- Encarregue de criar e enviar *newsletters* de seguimento trimestrais;
- Pesquisa, semanalmente, agentes que possam ter saído de outras agências e o respetivo contacto para futuramente contactar para uma possível entrevista;
- Colabora com a responsável do Departamento de *Marketing* na criação de vídeos promocionais aos imóveis.

Está cansado da sua rotina? Precisa de um [trabalho](#) que o motive, que o deixe crescer e ainda lhe dê a possibilidade de ter controlo da sua vida?

Está no anúncio certo! No Grupo RE/MAX Rumo podemos ajudá-lo a concretizar os seus sonhos.

O que vai encontrar no nosso Grupo RE/MAX Rumo?

Uma equipa de staff que o irá apoiar e ajudar no decorrer do seu negócio. Tem a garantia de ter [formação](#) inicial e contínua gratuita de forma a melhorar os seus conhecimentos sobre o mercado imobiliário.

Pode contar com o apoio dos nossos Departamentos de Marketing, Intermediação de Crédito Bancário, Recursos Humanos, Formação, Gestão de Equipas, Financeira e Solicitadoria.

Temos todas as ferramentas necessárias para facilitar o seu negócio, basta aceitar este desafio.

O que precisamos de si?

Motivação, Sentido de responsabilidade, espírito empreendedor, gosto pelo contacto com as pessoas, capacidade de gestão do tempo e acima de tudo força de vontade para aprender. Não é necessária experiência no ramo imobiliário, apenas motivação e foco nos objetivos. É necessário possuir carta de condução e veículo próprio (fator eliminatório).

Esta oportunidade é para si, não deixe passar mais tempo. Ligue-nos 961 321 088 ou envie-nos e-mail para

[Mostrar Email](#) > ---@--- < [Mostrar Email](#)

Grupo RE/MAX
RUMO

Formação: Formação especializada adquirida da Formação Interna, Formação RE/MAX Portugal e Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente)

Conhecimentos: Bons Conhecimentos Informáticos (Ferramentas Microsoft)

Competências

- Capacidade de Gestão / Organização;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Iniciativa;
- Trabalho em Equipa;
- Autonomia;
- Negociação;
- Adaptação à Mudança.

Caraterísticas do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h30 - 13h00 /14h00 - 18h30;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Sim



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Departamento de Recursos Humanos, Formação e Gestão de Equipas

Descrição das Responsabilidades e Atividades

Atua em diversos departamentos da Agência Rumo, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal:
Departamento de Recursos Humanos:

- Apoio e suporte administrativo, nomeadamente arquivo e organização de documentação (nas Agências de Torres Novas, Tomar e Abrantes arquiva contratos, acordos de rescisão, acordos de apadrinhamento, documentos em falta e CC expirado)
- Apoio no desenvolvimento de procedimentos, manuais e materiais de suporte ao desenvolvimento da atividade dos agentes;
- Apoio nas tarefas de prospeção de novos candidatos (ex.: prospeção, posicionamento);
- Colaboração e intervenção nas campanhas e projetos desenvolvidos internamente tendo por fim o recrutamento;
- Suporte administrativo à área do recrutamento e integração (ex.: processos de novos agentes);
- Responsável pelo acolhimento e integração dos novos agentes - apresentação da Cultura Organizacional;
- Responsável por entregar o passaporte do novo agente imobiliário, após a formação inicial.

Departamento de Formação:

- Elaboração de apresentações para reuniões/formações, e respetivos manuais de formação;
- Aferir junto dos diversos elementos necessidades de formação;
- Apostar no desenvolvimento profissional e pessoal de toda a equipa, procurando com isso que cada um dos agentes alcance níveis extraordinários de especialização e diferenciação;
- Desenvolver e formar a equipa de forma contínua maximizando o potencial individual e coletivo;
- Desenvolvimento de formações práticas (*role-plays*).

Departamento de Gestão de Equipas:

- Desenvolvimento de novas dinâmicas de gestão de equipa;
- Estruturação e implementação de planos de acompanhamento;
- Reuniões de acompanhamento individual com periodicidade semanal ou bissemanal (avaliado caso a caso);
- Apoio na estruturação da fase inicial do negócio, assim como na definição dos objetivos;
- Colaboração na atividade dos agentes e esclarecimento de dúvidas quanto a práticas e procedimentos;
- Incentivo à construção e desenvolvimento de ferramentas essenciais ao negócio imobiliário;
- Monitorização contínua de indicadores de *performance*/desempenho (KPI's);
- Desenvolvimento de relatórios com atividades e desempenho dos *Rookies*, acrescido do balanço dos prémios que têm direito aquando um bom desempenho;
- Contabilização de dados estatísticos importantes à estabilidade e evolução do negócio de cada agente *Rookie* (ex.: contactos, angariações, faturação, ...);
- Aplicação do projeto Padrinho/Madrinha - a integração do agente júnior será facilitada pela presença, auxílio e supervisão inicial de um agente sénior;
- Apoio na implementação de projetos com vista à promoção da retenção de talentos e aumento dos níveis de motivação.

Grupo RE/MAX
RUMO

Departamento de Qualidade e Estatística:

- Apoio na implementação de medidas de qualidade de serviço;
- Desenvolvimento de tarefas de suporte ao departamento de qualidade.

Formação: Formação de Formadores, Formação especializada adquirida da Formação Interna, Formação RE/MAX Portugal e Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente)

Conhecimentos: Formações Variadas e Bons Conhecimentos Informáticos (Ferramentas Microsoft)

Competências

- Capacidade de Gestão / Organização;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Iniciativa;
- Trabalho em Equipa;
- Autonomia;
- Adaptação à Mudança.

Caraterísticas do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h30 - 13h00 /14h00 - 18h30;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Sim



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Coordenadora do Departamento de *Marketing*

Designação das Responsabilidades e Atividades

Gestão de *Marketing* e Comunicação das Marcas das Agências Rumo, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal:

- Dinamização de Redes Sociais, como *Facebook* e *Instagram*;
- Publicação de aniversários e responsável por criar os respetivos *Layouts*;
- Acompanhamento aos consultores das quatro Agências, onde é responsável pela criação de *flyers*, cartões e maquetes para placas;
- Envia para diferentes gráficas os respetivos *designs* a solicitar orçamentos;
- Encarregue de enviar para o consultor os orçamentos obtidos;
- Elabora diplomas para os agentes (*briefing*);
- Responsável pela criação da folha do consultor do mês e de as enviar para as coordenadoras das quatro Agências;
- Dá formação;
- Elabora mensalmente um relatório com os dados estatísticos do *Facebook* e do *Instagram* (ex.: número de visualizações de uma publicação ou número de gostos na página);
- Efetua a gestão da participação dos agentes nas revistas, nomeadamente na "Casas de Portugal";
- Apoia na organização de eventos (função partilhada com duas pessoas do Departamento de Recursos Humanos);
- Responsável pela gestão de encomendas e pela gestão de material de *Marketing*, caso os consultores queiram desenvolver uma atividade;
- Encarregue pelos patrocínios tanto da empresa como dos consultores;
- Realiza guiões para vídeos e colabora em conjunto com o fotógrafo;
- Responsável por enviar os vídeos promocionais dos imóveis que recebe para as coordenadoras, com a finalidade das mesmas o colocarem no *MaxWork* junto com a angariação.



Grupo RE/MAX
RUMO

Formação: Formação especializada adquirida da Formação Interna, Formação RE/MAX Portugal e Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente)

Conhecimentos: Formações Variadas, Bons Conhecimentos Informáticos (*Publisher*) e Conhecimentos de Gestão de Redes Sociais.

Competências

- Capacidade de Gestão / Organização;
- Inovação / Criatividade;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Iniciativa;
- Trabalho em Equipa;
- Autonomia;
- Negociação;
- Adaptação à Mudança.

Características do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h30 - 13h00 /14h00 - 18h30;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Sim



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Departamento de *Marketing*

Designação das Responsabilidades e Atividades

Gestão de *Marketing* e Comunicação das Marcas das Agências Rumo, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal:

- *Design* para Redes Sociais, como campanhas de divulgação. Os respetivos *designs* devem ser adaptados conforme os diferentes formatos (ex.: uma só foto pode ser partilhada nas histórias do *Instagram* ou no *Facebook* como imagem de capa);
- Responsável pela criação de maquetes para eventos;
- Responsável pela identidade visual dos agentes, sendo este um trabalho personalizado;
- *Design* de cartões, *flyers*, revistas, brochuras e postais, sendo que os cartões e revistas respeitam *layouts* obrigatórios, enquanto que os *flyers*, brochuras e postais são um processo mais criativo;
- Encarregue de tirar fotografias (profissionais ou não) e gravar vídeos tanto para consultores como para grupos (só se aplica quando não é o fotógrafo responsável por esta tarefa);
- Envia para os agentes e para a responsável do Recursos Humanos os *layouts* para aprovação e manda com o conhecimento da responsável do Departamento de *Marketing* para esta poder solicitar orçamentos.



Formação: Formação especializada adquirida da Formação Interna, Formação RE/MAX Portugal e Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente)

Conhecimentos: Formações Variadas e Bons conhecimentos informáticos (Programas da Adobe, *Publisher* e *Canva*)

Competências

- Capacidade de Gestão / Organização;
- Inovação/Criatividade;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;

Grupo RE/MAX
RUMO

- Iniciativa;
- Trabalho em Equipa;
- Autonomia;
- Adaptação à Mudança.

Características do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h30 - 13h00 /14h00 - 18h30;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Sim



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Departamento de Solicitadoria

Designação das Responsabilidades e Atividades

Solicitadoria nas Agências Rumo, de acordo com as políticas e orientações da RE/MAX Portugal:

- Atualização de cadernetas;
- Contratos de promessa, compra e venda - tem 48 h para a elaboração deste contrato após o envio de todos os documentos por parte do agente;
- Contratos de arrendamento - tem 48 h para a elaboração deste contrato após o envio de todos os documentos por parte do agente;
- Esclarecimento aos agentes de todas as dúvidas que surgem nos processos e, procedimentos a ter em conta para resolverem possíveis divergências;
- Auxíla os agentes, presencialmente, duas vezes por semana nas agências Rumo (Terça-feira - Rumo 3 e 4, Quinta-feira - Rumo e Rumo 2);
- Verificação das angariações através da Ficha de Verificação das Angariações;
- Efetua requerimentos que sejam necessários, principalmente às finanças;
- Dá formação aos agentes;
- Liquidação de impostos (IMT);
- Análise de documentos antes de entrar a angariação (caso seja necessário);
- Escrituras;

Grupo RE/MAX
RUMO

Formação: Licenciatura em Solicitadoria e Ordem dos Solicitadores

Conhecimentos: Conhecimento do Negócio

Competências

- Visão Estratégica;
- Decisão e Resolução de Problemas;
- Capacidade de Gestão / Organização;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal.

Características do Posto

Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Não



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: *Broker*, Departamento Financeiro, Procedimental e Gestão de Equipas

Designação das Responsabilidades e Atividades

- Acompanhamento das Agências - Rumo, Rumo 2 e Rumo 3 - Responsável por responder a todas as questões colocadas pelos consultores e por os auxiliar nos processos (o processo de acompanhamento varia consoante os escalões);
- Acompanhamento a HipoGes (empresa que realiza fundos de investimento - mega cliente proprietário);
- Parte integrante do Departamento de Intermediação de Crédito:
 - Diariamente consulta os movimentos de banco e envia para o Departamento Financeiro;
 - Efetua pagamentos;
- No que concerne ao Branqueamento de Capitais, é responsável pelo cumprimento normativo (verificação de todas as Fichas de Caracterização do Negócio Jurídico e assina todas as responsabilidades ao IMPIC)
- Responsável por assinar os contratos de mediação;
- Balanço e monitorização de objetivos da equipa comercial e junto da RE/MAX Portugal;
- Dá formação;
- Mensalmente apresenta aos consultores e *staff* o balanço do mês, objetivos alcançados e metas futuras através de briefings;
- Reuniões;
- Planeamento estratégico da empresa tanto da equipa comercial, como do *staff*;
- Substituição, em caso de férias, do departamento Financeiro, Intermediação de Crédito Bancário e Recursos Humanos;
- Integra o Departamento de Qualidade, onde realiza o tratamento de reclamações tanto a nível interno como com o cliente final;

Grupo RE/MAX
RUMO

Formação: Formação especializada adquirida da Formação Interna e da Formação RE/MAX Portugal, Formação Específica de Branqueamento de Capitais (tem de ser renovada anualmente) e Formação Específica e Validade de Intermediação de Crédito pelo Banco de Portugal

Conhecimentos: Conhecimento do Negócio e Bons Conhecimentos Informáticos

Competências

- Visão Estratégica;
- Decisão e Resolução de Problemas;
- Liderança;
- Capacidade de Gestão / Organização;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Iniciativa / Autonomia;
- Trabalho em Equipa;
- Negociação;
- Competências Financeiras;
- Otimização de Recursos;
- Adaptação à Mudança.

Características do Posto

Horário de Segunda-feira a Sexta-feira: 9h30 - 13h00 /14h00 - 18h30;
Existe a necessidade de se deslocar a outras Agências Rumo, dentro do Grupo RE/MAX;
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Não



Descrição e Análise de Funções

Designação do Posto de Trabalho: Consultor Imobiliário

Designação das Responsabilidades e Atividades

Prospecção:

- Responsável por contactar clientes e caso tenha algum pedido de *site* tem 24h para o fazer;
- Encarregue de responder ao pedido de visitas na plataforma *MaxWork* num prazo máximo de 24h;
- Marca visitas e insere o relatório de visita na plataforma (e este é o cliente que preenche). Caso seja uma angariação partilhada têm de avaliar os colegas;
- Cabe ao consultor marcar o seguimento aos clientes na plataforma, não sendo um procedimento obrigatório;
- Efetuar Prospecções de Mercado através de FSBO's, posicionamentos, pesquisas em outros portais (OLX, Imovirtual) e CIP's (rede de contactos);
- Verifica no *MaxWork* a faturação, os dias sem angariar, o número de angariações, as leads, os dias que o imóvel está no mercado e o que é feito em termos promocionais;

Angariação:

- No primeiro contacto é solicitado ao cliente comprador a Documentação de Identificação e NIF, os Dados do Cónjuge e Caderneta Predial. Caso esta se encontre desatualizada, o agente tem de pedir ao departamento de solicitadoria a respetiva atualização;
- Após a apresentação do estudo de mercado é pedido ao cliente a Habilitação de Herdeiros (em caso de herança), Imposto de Selo (em caso de herança), Ficha de Identificação do Cliente e a Folha de Autorização para Tratar da Documentação;
- No caso de serem empresas tem de ser pedido ao cliente o Documento de Identificação e NIF dos representantes legais, a Certidão da Conservatória do Registo Comercial (atualizada < 6 meses) e o Código de RCBE;
- Assinatura do CMI (Contrato de Mediação Imobiliária);
- Na plataforma *MaxWork* regista o cliente e é obrigatório qualificá-lo;
- Para efetivar as angariações têm de enviar para a Coordenadora da Agência Rumo:
 - Ficha de Angariação do Imóvel,
 - Ficha de Clientes Proprietários e os respetivos CC/BI e NIF,
 - Caderneta Predial (atualizada < 6 meses),
 - Certidão da Conservatória do Registo Predial (atualizada < 6 meses)
 - Certidão de Teor Predial,
 - Certidão de Viabilidade (para terrenos),
 - Certificado Energético,
 - Licença de Utilização ou de Habitabilidade requerida ou escritura anterior (se o imóvel tiver data de construção posterior a 1951). Esta licença pode ser retirada online ou pode ser pedida na Câmara Municipal - para este efeito o agente tem de levar uma autorização do proprietário,
 - Planta do Imóvel (se existir),
 - Planta de Localização,
 - Reportagem Fotográfica,

- Texto Descritivo,
- Declaração Camarária do não direito de preferência (imóveis no centro histórico ou bairros sociais).

- Após a introdução do imóvel na plataforma, o agente promove-o através de posicionamentos, revistas, *flyres* e redes sociais;
- Tratamento de objeções.

Venda:

- Encaminha os clientes compradores (os que recorrem a financiamento) para o Departamento de Intermediação de Crédito Bancário, enviando um *e-mail* com todos os dados do cliente comprador;
- Solicita a engenheiros a emissão do certificado energético. Para este efeito tem de entregar a certidão da conservatória do registo predial e a caderneta predial;

Escritura:

- Para a escritura, os agentes têm de levar consigo os documentos referentes ao imóvel, o certificado energético, a certidão permanente (válida por 6 meses), a caderneta predial, o comprovativo dos direitos de preferência, a declaração de não dívida do condomínio (caso seja prédio), a licença de utilização, o pedido de fatura e a ficha de cliente comprador (caso seja uma angariação partilhada);
- Retiram online a Certidão Permanente que é válida por 6 meses e o Direito de Preferência;

Formação: Formação especializada adquirida da Formação Interna e da Formação RE/MAX Portugal

Conhecimentos: Bons Conhecimentos Informáticos, Domínio de Inglês

Competências

- Capacidade de Gestão / Organização;
- Ambição e Empenho;
- Boa Capacidade de Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
- Autonomia;
- Negociação e Persistência.

Características do Posto

Sendo trabalhadores independentes, o horário é definido de acordo com as suas disponibilidades.
Como é uma função que envolve contacto direto com o público, é fundamental possuir descrição ética.

Possibilidade de Evolução na Carreira

Sim

Grupo RE/MAX RUMO

RE/MAX PORTUGAL | [Início](#) | [Contactos](#) | [Atividade](#) | [Mercado](#) | [SIP](#) | [Marketing](#) | [Ferr](#)

Catarina Nascimento
Agente Associado - Rumo IV

MDS FINANCE | Plano de Seguro de Saúde RE/MAX

Links Acesso Rápido

-
- [Criar Lead](#)
- [Criar Contacto](#)
- [Marcar Visita](#)
- [Diretório RE/MAX](#)
- [Portal de Formação](#)
- [Academia RE/MAX](#)
- [Universo RE/MAX](#)
- [Referência Melom](#)

| Leads por tratar | Contactos | Angariações Novas | Angariações Ativas |
|-------------------|---|---|--|
| 0 | Este mês 16 / 30 Atingo 53% do objetivo | Este mês 1 / 3 Atingo 33% do objetivo | 11 |
| Dias sem Angariar | Faturação | Faturação | Faltam 8 890€ para o prémio Estrela |
| 15 | Este mês 6 150€ Atingo 208% do objetivo | Este ano 26 310€ Atingo 79% do objetivo | A minha análise de empresa |

Anexo III

Criação de um Inquérito de Necessidades de Formação



Inquérito de Diagnóstico de Necessidades Formativas

Por favor, dedique alguns minutos a preencher o questionário abaixo, a sua opinião é muito importante para nós. Os dados recolhidos são para uso interno e garantimos a estrita confidencialidade e anonimato no tratamento da informação.

Dados de Caracterização Pessoal

Nome: _____

E-mail: _____ **Contacto telefónico:** _____

Género: Masculino Feminino

Idade:

Entre 18 e 24 anos Entre 25 e 34 anos Entre 35 e 44 anos Entre 45 e 54 anos

Entre 55 e 64 anos > 65 anos

Habilitações Académicas:

6ºAno de Escolaridade 9ºAno de Escolaridade 12ºAno de Escolaridade

Bacharelato Licenciatura Pós-Graduação Mestrado Doutoramento

Departamento:

Coordenação da Agência Intermediação de Crédito *Marketing* Solicitadoria

Financeira Formação Recursos Humanos Qualidade e Estatística

Frequentou ações de formação nos últimos 3 meses?

Sim Não

Se Sim, indique quais. _____



De todos os cursos abaixo indicados, indique quais são para si os que têm mais interesse.

090 – Desenvolvimento Pessoal

- Gestão de Tempo
- Comunicação Interpessoal – Comunicação Assertiva
- Coaching*
- Introdução à Programação Neurolinguística (PNL)
- Cooperação e Trabalho em Equipa
- Condução de Reuniões
- Inteligência Emocional

341 – Comércio

- Atividades Imobiliárias
- Mediação

342 – Marketing e Publicidade

- Marketing e Marketing-mix*
- Relações Públicas
- Gestão de Eventos
- Social Media*

344 – Contabilidade e Fiscalidade

- Auditoria de Recursos Humanos
- Noções de Contabilidade e Fiscalidade

345 – Gestão e Administração

- Gestão de Pessoal
- Técnicas de Avaliação de Desempenho
- Ética e Responsabilidade Social nas Organizações
- RGPD: Regulamento Geral de Proteção de Dados
- Liderança e Motivação de Equipas



862 – Segurança e Higiene no Trabalho

- Ergonomia
- Gestão de *Stress*

380 – Direito

- Solicitação
- Tipos de Contratos de Trabalho e Formas de Cessação

482 – Informática na Ótica do Utilizador

- Folha de Cálculo – Funcionalidades Avançadas
- Utilização do Correio Eletrónico

Qual o horário preferencial para a formação: Laboral Pós-Laboral

Anexo IV

Criação de um Dossier Técnico Pedagógico



Programa de Formação

Designação da Ação de Formação

Microsoft Outlook.

Destinatários

Consultores Imobiliários do Grupo RE/MAX Rumo e para todos aqueles que manifestarem interesse nas temáticas lecionadas no âmbito desta ação de formação.

Objetivos Gerais

Desenvolver competências que permitam uma correta utilização do correio eletrónico como criar, editar e partilhar *e-mails*, calendários, contactos e tarefas. Pretende-se, ainda, que os agentes alcancem níveis extraordinários de especialização e de diferenciação.

Objetivos Específicos

No final da formação, os formandos deverão estar dotados de conhecimentos e serem capazes de aplicar as ferramentas informáticas lecionadas na sessão.

Estrutura Pedagógica

1. **Microsoft Outlook** ----- 1H30
 - 1.1. Introdução ao Outlook;
 - 1.2. *E-mail*;
 - 1.3. Calendário;
 - 1.4. Pessoas;
 - 1.5. Tarefas;
 - 1.6. Atalhos de Teclado.

Duração

A presente formação terá uma duração de 1H30.



Metodologias de Formação

Os temas introduzidos por parte do formador terão como suporte uma apresentação que no final da formação será disponibilizada aos formandos. A explanação teórica dos assuntos que serão abordados terão como base os métodos Expositivo, Ativo e Interrogativo.

Modalidades e Formas de Organização da Formação

Modalidade: Formação Contínua

Forma de Organização: Presencial ou via *online*.

Equipa pedagógica

Perfil do formador (a): Formação de base e/ou complementar na área temática, experiência profissional relevante na área e, ainda, deverá ser portador de um Certificado de Competências Pedagógicas.

Metodologias de Acompanhamento e Avaliação

O sistema de acompanhamento tem como objetivos a adequação das metodologias formativas às necessidades dos formandos, o cumprimento da planificação estabelecida e a adequação dos equipamentos disponíveis e recursos pedagógicos às condições de execução da formação.

No âmbito da avaliação serão consideradas a Avaliação de Desempenho dos formadores, a Avaliação Global da Formação e a Avaliação da Aprendizagem.



Recursos Audiovisuais e Pedagógicos

| Presencial | |
|-------------------|--------------------------------|
| 1 | Computador |
| 1 | Projetor Multimédia |
| 1 | Tela |
| 1 | Coluna de Som |
| Online | |
| 1 | Plataforma <i>Zoom</i> |
| 1 | Computador/Tablet ou Telemóvel |
| 1 | Ligação à Internet |
| 1 | Auscultadores |
| 1 | Microfone |



Grupo RE/MAX
RUMO

Cronograma da Formação

| | |
|--|---|
| Entidade Formadora: | Portal Rumo - Sociedade de Mediação Imobiliária, SA |
| Data e Local | |
| Designação da Ação de Formação: | Microsoft Outlook |

| Conteúdos Programático | | Duração | |
|---|--------|---------|--------|
| Apresentação do Formador (a); Exercício de Quebra-Gelo; Pré- Adquiridos; Introdução ao Tema. | 15 Min | | |
| <i>E-mail</i> ; Calendário; Pessoas; Tarefas; Atalhos de Teclado. | | 60 Min | |
| Esclarecimento de questões; Avaliações Finais; Encerramento da Sessão. | | | 15 Min |



Regulamento de Desenvolvimento da Formação

Artigo 1º - Objetivo e Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se a todos os Cursos de Formação desenvolvidos pelo Grupo RE/MAX Rumo com o objetivo de promover o bom funcionamento e melhoria contínua da atividade formativa.
2. Este deverá ser divulgado antes do início da sessão a todos os intervenientes.

Artigo 2º - Inscrição nas Formação

A inscrição de formandos apenas é formalizada mediante uma Ficha de Inscrição a qual deverá ser acompanhada de uma cópia do Cartão de Cidadão e de um *Curriculum Vitae* abreviado.

Artigo 3º - Equipa de Formação

A Equipa de Formação do Grupo RE/MAX Rumo é constituída essencialmente por responsáveis /gestores de formação que têm como função o planeamento, a promoção e a organização de todas as atividades referentes ao processo formativo.

a) Perfil do formador (a): Formação de base e/ou complementar na área temática, experiência profissional relevante na área e, ainda, deverá ser portador (a) de um Certificado de Competências Pedagógicas.

Artigo 4º - Direito e Deveres dos Formandos

1. Durante a frequência das Ações de Formação, os formandos terão que:

- a) Receber no final da formação um Certificado mediante o cumprimento das exigências, nomeadamente referente ao aproveitamento e assiduidade;
- b) Frequentar, com assiduidade e pontualidade, as atividades formativas, visando a aquisição de competências;
- c) Zelar pela conservação e correta utilização dos bens e instalações no decurso da formação;
- d) Participar nas sessões com respeito e lealdade perante todos os intervenientes.

Artigo 5º - Responsabilidades dos/as Formadores/as

1. Constituem deveres do/a Formador/a:
 - a) Definição e planeamento dos conteúdos programáticos do módulo, de acordo com os objetivos previamente definidos;
 - b) Pautar-se por princípios de assiduidade e pontualidade, apresentando-se no local onde decorre as ações de formação a tempo de verificar se estão reunidas todas as condições, nomeadamente o espaço, o material de apoio pedagógico e os equipamentos;
 - c) Preencher a Ficha de Sumários, confirmar presenças e ausências e registar eventuais ocorrências.

Artigo 6º - Regime de Assiduidade

Na formação de carácter presencial, o controlo da assiduidade é realizado, sessão a sessão, pela assinatura da Folha.



Artigo 7º - Avaliação

1. A avaliação constitui uma parte integrante do processo formativo e tem como finalidade validar os conhecimentos, as capacidades e as aptidões adquiridas e/ou desenvolvidas pelos participantes ao longo da formação.

2. As metodologias específicas de avaliação e os requisitos específicos de certificação para cada ação de formação são definidos no Programa de formação.

a) Avaliação Formativa: É realizada durante a formação e possibilita obter informações acerca do percurso do formando face aos objetivos definidos.

b) Avaliação Sumativa: Avaliação de conhecimentos e/ou competências com o intuito de avaliar o desempenho final da aprendizagem.

3. No final da ação de formação e com o intuito de se conhecer o grau de satisfação em relação ao processo formativo, é entregue aos formandos o Questionário de Avaliação de Desempenho do Formador, a Avaliação da Entidade e a Avaliação Global da Formação.

Artigo 8º - Duração dos Cursos

Não são permitidas cargas horárias superiores a sete horas diárias, bem como sessões de formação que ultrapassem as duas horas consecutivas, devendo, neste caso, ser respeitado um intervalo mínimo de dez minutos, de acordo com o art.º76 da Portaria nº 292/2020, de 18/12/2020.

Artigo 9º - Certificado de Formação

No final da formação todos os formandos têm direito a um certificado de formação, sendo este emitido de acordo com os requisitos legais em vigor.

Artigo 10º - Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

1. A partir de 25 de maio de 2018, a nova regulamentação para proteção de dados tornou-se obrigatória, o que significa que todas as entidades que operam na União Europeia têm de estar em conformidade com esta regulamentação.

2. O Grupo RE/MAX Rumo está empenhado em proteger e respeitar a privacidade dos seus formandos, garantindo toda a confidencialidade no tratamento dos dados pessoais fornecidos.

3. Todos os seus dados pessoais entregues como a cópia do Cartão de Cidadão e *Curriculum Vitae* serão conservados pela entidade por um período máximo de dois anos.

4. Caso pretenda exercer qualquer um dos seus direitos, acesso, portabilidade, retificação ou esquecimento deverá fazê-lo através do contacto direto com a agência ou com o responsável ao qual cedeu a respetiva informação.

Artigo 11º - Reclamações

Qualquer reclamação poderá ser efetuada, por escrito, recorrendo à Folha de Registo de Ocorrências que se encontra no Dossier Técnico-Pedagógico de cada ação de formação e esta terá de ser apresentada no prazo máximo de 48 horas após o sucedido.



Artigo 12º - Alterações ao Regulamento

O Grupo RE/MAX Rumo tem o direito de, em qualquer momento, proceder à alteração destas disposições, visando a melhoria e clareza nas condições de funcionamento da sua atividade formativa.



Ficha de Inscrição¹

Ação de Formação: Microsoft Outlook

| |
|--|
| 1 – Identificação do Candidato |
| Nome: _____ |
| Residência: _____ |
| Contacto Telefónico: _____ E-mail: _____ |
| Nº de CC: _____ NIF: _____ |

| |
|----------------------------------|
| 2 – Situação Profissional |
| Local de Trabalho: _____ |
| Cargo: _____ |
| Habilitações Literárias: _____ |

3 – Motivo pelo qual se inscreveu nesta ação de formação:

4 – Outras ações de formação frequentadas:

_____, ____ de _____ de 2022

(Assinatura conforme CC)

¹ Todos os candidatos deverão entregar uma cópia do Cartão de Cidadão e um CV abreviado. Os dados pessoais fornecidos estarão protegidos e é assegurada a confidencialidade e segurança de toda a informação facultada, que se destina exclusivamente a ser utilizada para a gestão da formação e procedimentos administrativos referentes a certificados.



Plano de Sessão

| | |
|-------------------------------|---|
| Designação da Formação | Microsoft Outlook |
| População-Alvo | Consultores Imobiliários do Grupo RE/MAX Rumo |
| Formadora | |
| Data e Local | |
| Duração da Sessão | 1H30 |
| Objetivo Geral | Desenvolver competências que permitam uma correta utilização do correio eletrónico como criar, editar e partilhar <i>e-mails</i> , calendários, contactos e tarefas. Pretende-se, ainda, que os agentes alcancem níveis extraordinários de especialização e de diferenciação. |
| Objetivo Específico | No final da formação, os formandos deverão estar dotados de conhecimentos e serem capazes de aplicar as ferramentas informáticas lecionadas na sessão. |
| Metodologia Pedagógica | Método Expositivo, Interrogativo e Ativo |



| Momento | Objetivos Específicos | Conteúdos | Estratégia | | Método | Avaliação | Duração |
|------------------------|--|---|--|---|---|---------------|------------|
| | | | Atividades | Recursos | | | |
| Introdução | Conhecimento de qual a relevância do tema. | Apresentação do Formador (a); Exercício de Quebra-Gelo; Pré- Adquiridos; Introdução ao Tema. | Exposição Oral; Sorteio e Partilha dos formandos e formador (a); Questões; Visualização da Apresentação de Apoio. | Computador; Projetor; Papel de Sorteio. | Expositivo; Ativo; Interrogativo. | Sem Avaliação | 15 Minutos |
| Desenvolvimento | Dotar os formandos de uma correta utilização do correio eletrónico. | E-mail; Calendário; Pessoas; Tarefas; Atalhos de Teclado. | Exposição Oral; Visualização da Apresentação de Apoio; | Computador; Projetor. | Expositivo; Interrogativo. | Sem Avaliação | 60 Minutos |
| Conclusão | Avaliação do que fora aprendido ao longo da formação; Avaliação Global. | Esclarecimento de questões; Avaliações Finais; Encerramento da Sessão. | Exposição Oral; Visualização da Apresentação de Apoio; Avaliações. | Computador; Projetor. | Expositivo. | Com Avaliação | 15 Minutos |



Registo de Ocorrências

Este formulário deverá ser utilizado pelo formando para relatar uma ocorrência durante a formação, fazer uma sugestão ou apresentar uma reclamação relativamente ao modo de funcionamento das sessões de formação. Deverá preenchê-lo e entregá-lo ao responsável.

| |
|--|
| Nome da Ação de Formação: _____ |
| Formador: _____ |
| Local: _____ Data: _____ |

Descrição da Ocorrência:

Qual a sua proposta de solução:

Preencheu um questionário no final da formação em que participou? Sim _____ Não _____

| | |
|--|-----------------------------|
| Identificação Pessoal do Formando | |
| Nome: _____ | Contacto: _____ |
| Assinatura: _____ | Data: ____/____/____ |



Exercício Quebra-Gelo: Quem é quem?

Descrição do Exercício: Entregar um papel branco a cada formando e este terá de escrever uma verdade e uma mentira acerca de si. De seguida, juntam-se os papéis num saco e retira-se um ao acaso para o grupo adivinhar a quem pertence.

Duração aproximada: 10 minutos

Constituição do Grupo: 4-6 elementos



Ficha de Avaliação da Aprendizagem

Nome: _____

1. O Outlook é um dos programas mais utilizados não só para comunicar entre pessoas, mas também para gerir a organização pessoal. Através desta ferramenta pode:

- a) Organizar tarefas;
- b) Configurar mensagens;
- c) Trabalhar somente na entidade;
- d) Agendar reuniões;
- e) As alíneas a) e c) estão corretas;
- f) As alíneas a), b) e d) estão corretas.

2. Caso lhe apareça a informação “Não é possível partilhar este calendário” é porque o endereço de e-mail pertence ao Outlook 365.

- Verdadeiro
- Falso

3. As categorias de cores permitem identificar e agrupar facilmente os itens associados no Microsoft Outlook e esta apenas poderá ser utilizada nas mensagens de e-mail e compromissos.

- Verdadeiro
- Falso

4. Não pode rejeitar uma mensagem após ter sido aberta.

- Verdadeiro
- Falso



Questionário de Avaliação de Desempenho do Formador

Designação da Ação de Formação: Microsoft Outlook

Formador (a):

Para cada afirmação avalie na escala apresentada o desempenho do formador.

Legenda: 1 – Insuficiente; 2 – Suficiente; 3 – Bom; 4 – Muito Bom

| Itens | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| Os conteúdos foram adequados, estando evidente a sua articulação | | | | |
| Domínio das matérias ministradas | | | | |
| Capacidade de motivar para as matérias lecionadas | | | | |
| Desenvolvimento de metodologias pedagógicas adequadas | | | | |
| Incentivo à participação dos formandos | | | | |
| As noções apreendidas observam relevância, nas circunstâncias em que hoje nos encontramos | | | | |
| Classificação Final | | | | |

Acrescente aqui outras informações que considere pertinentes para esta avaliação

_____, ____ de _____ de 2022



Avaliação da Entidade Formativa

Este inquérito, anónimo e confidencial, tem como intuito avaliar a entidade formativa. A análise dos questionários auxiliará na melhoria de futuras formações. A utilização da Escala de Likert varia entre 1 – Discordo Totalmente a 5 – Concordo Totalmente.

Os Conteúdos Programáticos foram explícitos

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

A Estruturação do Programa foi definida de modo coerente

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

Os Conteúdos apresentados revelam interesse

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

As Instalações foram apropriadas, apresentando condições

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

Sugestões de Melhoria



Avaliação Global da Formação

Este inquérito, anónimo e confidencial, tem como intuito avaliar os conteúdos, a metodologia e a formadora. A análise dos questionários auxiliará na melhoria de futuras formações. A utilização da Escala de Likert varia entre 1 a 5.

A1. Avaliação Geral da Formação

Os objetivos propostos foram cumpridos

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|------------|---|---|---|---|---|------------|
| Discordo | | | | | | Concordo |
| Totalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Totalmente |

A metodologia utilizada foi adequada aos participantes

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|------------|---|---|---|---|---|------------|
| Discordo | | | | | | Concordo |
| Totalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Totalmente |

Os conteúdos apresentados revelam interesse

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|------------|---|---|---|---|---|------------|
| Discordo | | | | | | Concordo |
| Totalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Totalmente |

Após a formação irá colocar em prática os conhecimentos adquiridos

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|------------|---|---|---|---|---|------------|
| Discordo | | | | | | Concordo |
| Totalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Totalmente |

A ação de formação foi ao encontro das necessidades formativas

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|------------|---|---|---|---|---|------------|
| Discordo | | | | | | Concordo |
| Totalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Totalmente |



O espaço onde decorreu a formação foi adequado

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|------------|---|---|---|---|---|------------|
| Discordo | | | | | | Concordo |
| Totalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Totalmente |

A2. Avaliação da Formadora

Capacidade de comunicação e exposição ao tema.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-------|---|---|---|---|---|-------|
| Muito | | | | | | Muito |
| Fraco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Bom |

Houve capacidade para o esclarecimento de dúvidas.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-------|---|---|---|---|---|-------|
| Muito | | | | | | Muito |
| Fraco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Bom |

Capacidade de estimular o interesse dos formandos

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|-------|---|---|---|---|---|-------|
| Muito | | | | | | Muito |
| Fraco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Bom |

A3. Apreciação Global

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

A4. Sugestões de Melhoria



Relatório de Acompanhamento

Identificação da Formação: _____

Formador (a): _____

Data e Local da Ação: _____

Número de Formandos Inscritos: _____

Número de Formandos que Participaram: _____

Nome dos Formandos: _____

Observações

Assinatura do (a) Responsável

_____, ____ de _____ de 2022

Anexo V

Criação de uma Formação

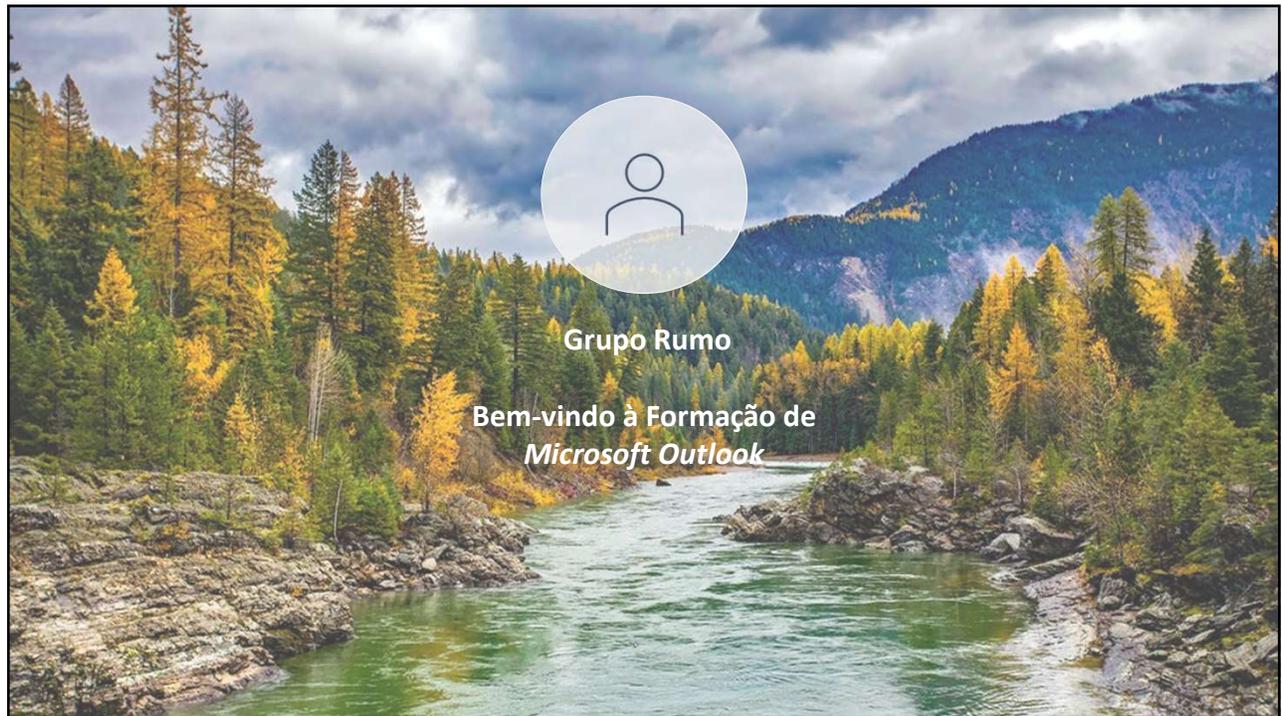


**ACADEMIA
RUMO**

Rumo ao Sucesso

FORMAÇÃO INICIAL INTERNA

1



2



- 01 Introdução ao Outlook
- 02 E-mail
- 03 Calendário
- 04 Pessoas
- 05 Tarefas
- 06 Atalhos de Teclado

3

Introdução ao Outlook

4

Introdução ao *Outlook*:

O *Outlook* é um programa da *Microsoft* que está integrado no pacote *Office* (*Microsoft Office* e *Microsoft 365*).

Através deste é possível:

- Organizar o *e-mail*, permitindo focar-se nas mensagens mais importantes;
- Gerir o calendário de forma a agendar reuniões e outros compromissos;
- Partilhar ficheiros da nuvem para que todos tenham acesso, e sempre com as versões mais recentes;
- Aceder aos ficheiros a partir de qualquer lugar – no trabalho, em casa ou em viagem.

Não é uma ferramenta gratuita!

É necessário adquirir licenças de utilização como o *Microsoft Office Home & Business*, *Professional* ou *Office 365*.

5

5

Vantagens e Limitações da Aplicação

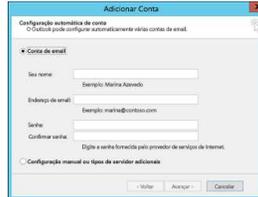
|  |  |
|---|--|
| É uma aplicação intuitiva e o visual do programa é limpo e fluido . | O programa pode ser lento a carregar múltiplos contactos . |
| Tem disponível diversas funcionalidades focadas na produtividade e otimização . | As notificações de <i>e-mail</i> podem demorar a chegar se não forem atualizadas com frequência. |
| Permite a integração de <i>e-mails</i> com servidores do Google, Yahoo e outros. | |
| É possível gerir os contactos e o calendário diretamente do programa. | |

6

6

Configuração de Conta

1. Selecione **Arquivo > Adicionar Conta**.
2. Adicione uma conta de **e-mail**. Caso seja pedido, introduza a sua **palavra-passe > OK**.



3. Se solicitado, insira a sua senha novamente e selecione **OK > Concluir** para começar a usar a conta de **e-mail** no *Outlook*.

7

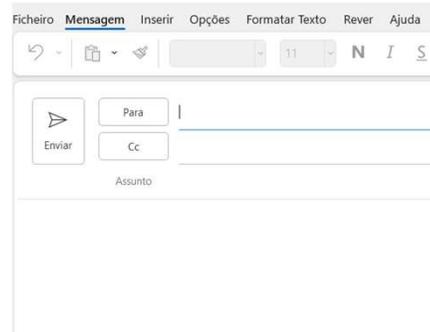
7

E-mail

8

Criação de *E-mail*

1. Selecione **Base > Novo e-mail**.
2. Introduza um **nome** ou **endereço** de *e-mail* no campo **Para, CC**.
Nota: Caso o BBC não apareça, clique em **Opções > Mostrar Campos**.
3. No campo **Assunto**, escreva o motivo da mensagem de *e-mail*.
4. Coloque o cursor no **corpo de e-mail** e, em seguida, comece a escrever.
5. Após escrever a sua mensagem, selecione **Enviar**.



9

9

Personalização de *E-mail*

No *Outlook* personalize o seu corpo de *e-mail* utilizando várias opções. Pode:

- Alterar a disposição do texto, como o tipo de letra ou cor.
- Criar temas.
- Utilizar botões de votação.
- Aplicar efeitos.

Sabias que...

Na ferramenta **Mais Comandos > Controlo**, pode **Pedir um Recibo de Entrega** e **Pedir um Recibo de Leitura**.

(O destinatário irá receber uma notificação de que você solicitou uma confirmação de leitura).

10

10

Menções

Para chamar a atenção de alguém pode utilizar o símbolo das menções “@” e este é essencial para garantir que o seu *e-mail* é visto. Basta introduzi-lo no corpo de *e-mail* ou no convite de calendário e o contacto mencionado será adicionado à linha **Para**.



11

11

Caixa de Entrada

- Se as mensagens não estiverem ordenadas da forma que pretende, pode movê-las para pastas depois de as marcar como lidas.
- Selecione o separador **Destaques** ou o separador **Outro**.
- Clique com o **botão direito** na mensagem que pretende **mover** e selecione **Mover para Outro**. Caso selecione o separador **Outro** tem de **Mover para Destaques**.
- Para ativar ou desativar a Caixa de Entrada Destaques, selecione **Ver > Mostrar a Caixa de Entrada Destaques**.



12

12

Partilha de Ficheiros

1. Selecione **Inserir > Anexar Ficheiros** e escolha um ficheiro. Este pode ser obtido através de Localização da Web (*OneDrive*) ou pode procurar no PC.



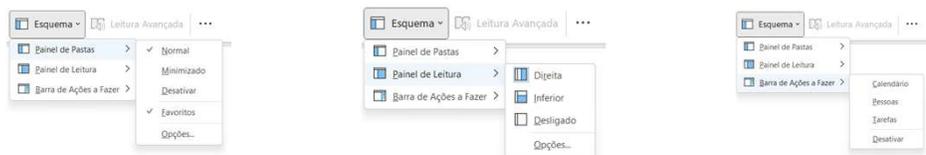
2. Escreva uma mensagem > **Enviar**.

13

13

Alteração do aspeto do *E-mail*

1. Selecione o separador **Ver > Esquema**.
2. Pode alterar o tamanho do **Painel de Pastas**.
3. Mover o **Painel de Leitura**.
4. Ativar ou desativar a **Barra de Ações a Fazer**.



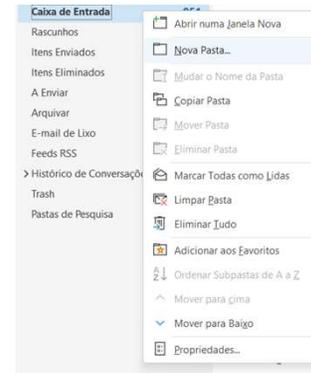
Caso pretenda ajustar o tamanho do texto do *e-mail*, pode fazê-lo na barra de *Zoom* no canto inferior direito.

14

14

Criação de Pastas

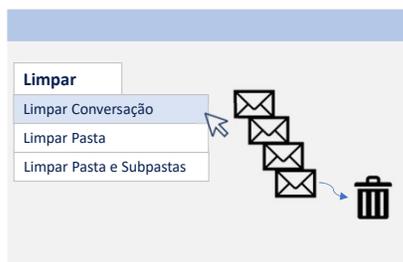
- Criar uma pasta:
 - Clique com o botão direito do rato em **Caixa de Entrada > Nova Pasta.**
 - Adicione um nome à pasta e prima **Enter.**
- Mover mensagens para uma pasta:
 - **Selecione** uma mensagem de *e-mail*.
 - **Arraste** e largue-a numa pasta.
- Adicionar uma pasta aos Favoritos:
 - Clique com o botão direito do rato na pasta e selecione **Mostrar nos Favoritos.**



15

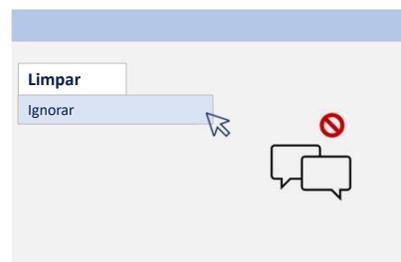
15

Eliminar e Ignorar Mensagens



Reduza o número de *e-mails* na sua caixa de entrega com apenas um clique:

- Selecione a conversa de *e-mail* que pretende limpar > Clique na seta junto a **Eliminar > Limpar Conversação.** Caso pretenda, pode também **Limpar Pastas.**
- Se lhe for solicitado, **confirme** ao selecionar Limpar.
- Os respetivos *e-mails* serão enviados para os **Itens Eliminados.**



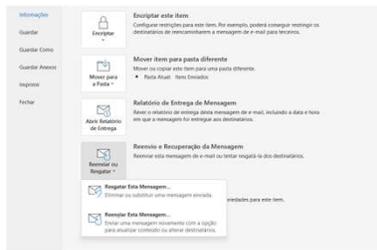
Se a sua caixa de entrada estiver cheia de tópicos de *e-mail* ou mensagens que não pretende, utilize a opção **Ignorar** e todas as futuras mensagens serão movidas para a pasta Itens Eliminados.

- Selecione a **mensagem** a ignorar > Clique na seta junto de **Eliminar > Ignorar.**
- Se lhe for solicitado, **confirme** ao selecionar Ignorar Conversação.

16

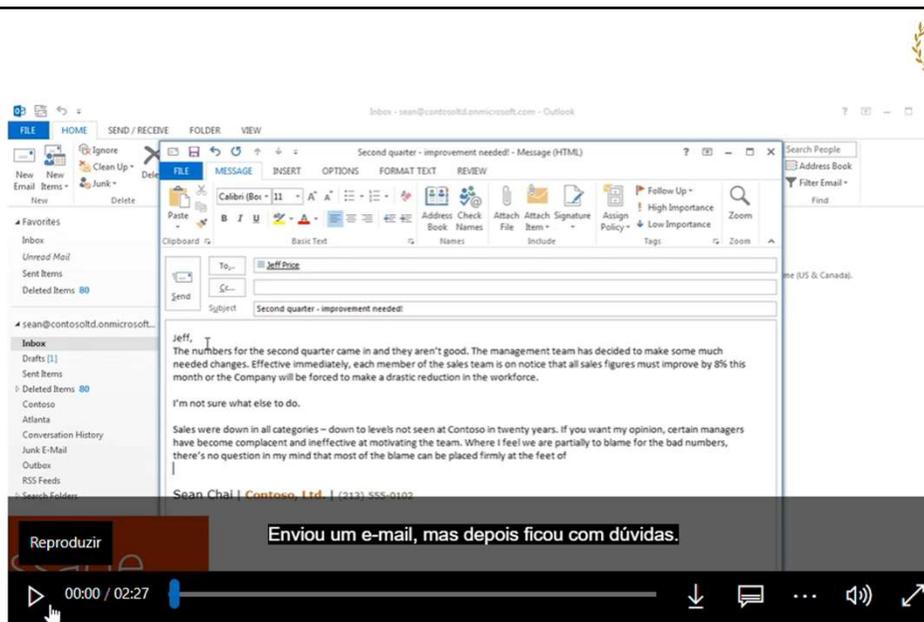
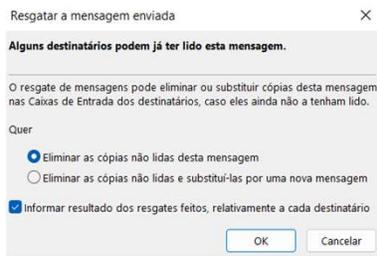
16

Resgatar ou Substituir um e-mail enviado



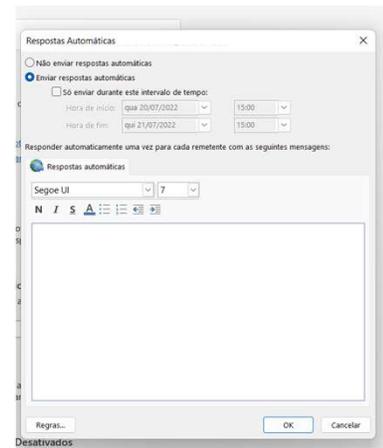
Se estiver a utilizar o *Microsoft Exchange* ou o *Microsoft 365*, juntamente com os seus destinatários, e se estiverem todos na mesma organização, pode resgatar ou substituir uma mensagem de *e-mail* que enviou. Para confirmar carregue em **Ficheiros > Informações > Informações Sobre a Conta**.

- Selecione a pasta **Itens Enviados**. Faça duplo clique na mensagem que pretende resgatar ou substituir para que seja aberta noutra janela > **Ficheiro > Informações > Reenviar ou Resgatar**.
- Caso pretenda **Resgatar a Mensagem** escolha uma das duas opções:
 - Selecione **“Eliminar as cópias não lidas desta mensagem”** para resgatar a mensagem enviada.
 - Selecione **“Eliminar as cópias não lidas e substituí-las por uma nova mensagem”** para substituir a mensagem enviada por uma nova mensagem.
- Selecione a caixa de verificação **“Informar resultado dos resgates feitos, relativamente a cada destinatário”** > **OK**. Receberá uma mensagem automática a confirmar o Resgate da Mensagem.
- Caso **Reenvie**, a mensagem original será aberta para que se possa fazer as alterações > **Enviar**.



Respostas Automáticas

1. Selecione **Ficheiro**.
2. Carregue em **Informações > Respostas Automáticas**.
3. Selecione a opção **“Enviar respostas automáticas”** e escreva a sua mensagem.
4. Pode formatar o texto utilizando a barra de ferramentas ou cortar e colar o texto formatado, incluindo textos com hiperligação.
5. Se não quiser que as mensagens sejam enviadas de forma imediata, selecione a caixa de verificação **Só enviar durante este intervalo de tempo**.
6. Selecione as **datas** e **horas** que pretende definir para a sua Resposta Automática > **OK**.

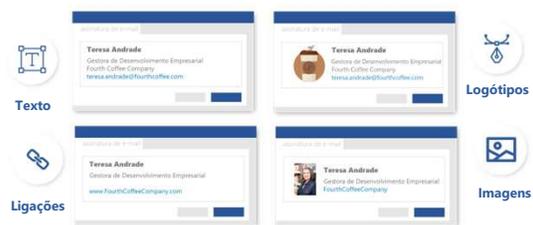


19

19

Criação de Assinaturas

- Crie uma **Nova Mensagem**.
- Carregue em **Inserir** e clique em **Assinatura > Assinaturas**.
- À **direita** escolha uma **conta de e-mail**.
- À **esquerda** clique em **Novo**.
- Digite um **Nome para a Assinatura > OK**.
- Faça a sua **Assinatura** e pode personalizá-la de diferentes formas: **Texto**, **Logótipos**, **Ligações** e **Imagens**.
- Em **Nova Mensagem**, selecione a **Assinatura** que acabou de criar.



20

20


ACADEMIA RUMO
 Rumo ao Sucesso
 FORMAÇÃO INICIAL INTERNA

Crie assinatura para suas mensagens no Outlook 2013

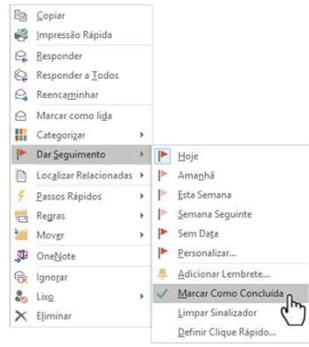
21

21

Definir Sinalizadores


ACADEMIA RUMO
 Rumo ao Sucesso
 FORMAÇÃO INICIAL INTERNA

- Definir um sinalizador Dar Seguimento:
 - **Selecione** a mensagem de *e-mail*.
 - Selecione o **Sinalizar** .
 - O sinalizador fica vermelho e é apresentada uma mensagem para Dar Seguimento no cabeçalho da mensagem de *e-mail*.
- Ver todos os sinalizadores Dar Seguimento:
 - Selecione **Ver > Esquema > Barra de Ações a Fazer > Tarefas**.
 - O painel **Barra de Ações a Fazer** é aberto e mostra todos os sinalizadores.
- Remover o sinalizador Dar Seguimento
 - Clique com o **botão direito** do rato na mensagem de *e-mail*.
 - Selecione **Dar Seguimento > Marcar Como Concluída**.



22

22

Definir Lembretes



Sinalize as suas mensagens urgentes para se lembrar de Dar Seguimento, Responder, Telefonar e muito mais.

1. Selecione a mensagem de *e-mail* para a qual pretende definir um lembrete.
2. Selecione **Base > Dar Seguimento > Adicionar Lembrete**.
3. Na caixa **Personalizar**, em **Sinalizar para**, selecione **Dar seguimento** ou escreva uma **descrição**. Introduza **data e hora > OK**.
4. Será apresentado um ícone de sino de alarme na mensagem .
5. Para alterar a hora do lembrete, selecione **Dar Seguimento > Adicionar Lembrete**, edite a hora > **OK**.

23

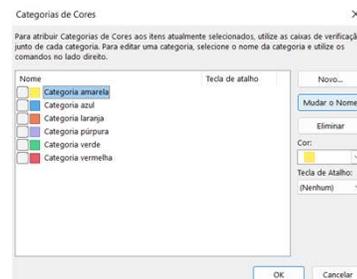
23

Criação de Categorias de Cores

- Selecione **Base > Categorizar > Todas as Categorias**.
- Para **Mudar o Nome** de uma categoria de cor, na caixa **Categorias de Cores**, selecione uma categoria e selecione **Mudar o Nome**. Escreva um nome adequado para a categoria selecionada > prima **Enter**.
- Para alterar a Cor da categoria, selecione a cor que pretende no menu pendente **Cor** .
- Para criar uma nova categoria de cor, selecione **Novo**, escreva um nome, selecione uma cor e selecione **OK**.
- Pode, ainda, seleccionar uma tecla de atalho para a categoria em **Tecla de Atalho**.
- Quando terminar de editar as **Categorias de Cores**, selecione **OK**.

Atribuir uma categoria de cor a um *e-mail*:

- Clique com o botão direito do rato numa mensagem de *e-mail*.
- Selecione **Categorizar** e selecione uma categoria de cor adequada para a mensagem.



Nota: Também pode utilizar as Categorias de Cores em **Pessoas, Correio e Tarefas** no Outlook.

24

24

Criação de Regras

As regras permitem mover, sinalizar e responder a mensagens de correio eletrónico automaticamente.

- Clique com o botão direito do rato numa mensagem existente e selecione **Regras > Criar Regra**.
- Selecione uma condição e o que fazer com a mensagem com base na condição.

Exemplo de Condição

Para mover mensagens com um determinado título para uma pasta específica, selecione a condição **Assunto contém > Mover o item para a pasta**, selecione ou crie uma pasta > **OK**.

- Quando terminar a criação da regra, selecione **OK**.
- Para utilizar a regra imediatamente, selecione a caixa de verificação **Executar esta regra nas mensagens que já estão na pasta atual > OK**. A mensagem será apresentada nessa pasta.

25

25

Criação de Regras através de um Modelo

1. Selecione **Ficheiro > Gerir Regras e Alertas > Nova Regra**.
2. Selecione um modelo.
3. Para sinalizar uma mensagem selecione **Sinalizar mensagens de alguém para seguimento**.
4. Edite a descrição da regra. Clique num valor sublinhado, selecione as opções pretendidas > **OK > Seguinte**.
5. Selecione as condições que pretende verificar, adicione as informações relevantes e, em seguida, selecione **OK**.
6. Selecione **Seguinte**.
7. Conclua a configuração da regra e atribua um nome à regra, configure as opções da regra e reveja a descrição da regra. Clique num valor sublinhado para editá-lo.
8. Selecione **Concluir**.
9. Algumas regras serão executadas apenas quando o *Outlook* estiver aberto. Se for apresentado este aviso, selecione **OK**.
10. Selecione **OK**.

26

26

Configure regras de recebimento de e-mails

27

27

Calendário

28

Vista do Calendário



Existem diferentes vistas que pode escolher:

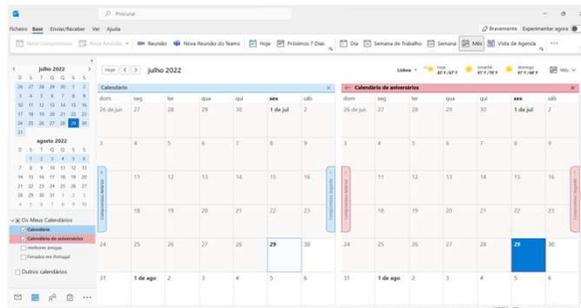
- **Dia** – pode ver o dia atual.
- **Semana de Trabalho** – pode ver a semana de trabalho, de segunda a sexta-feira.
- **Semana** – pode ver a semana, de domingo a sábado.
- **Mês** – pode ver o mês inteiro.

(Geralmente o *Outlook* está padronizado com a vista do **Mês**)



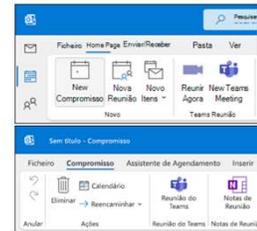
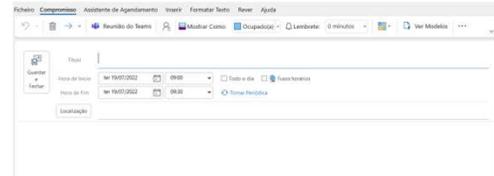
Calendários Diferentes

1. Para ver calendários diferentes lado a lado, selecione e abra um em **Os Meus Calendários**.
2. Com diferentes calendários abertos, selecione a seta em cada calendário para sobrepô-los e ver quando todas as pessoas estão disponíveis.
3. Selecione **Hoje** para voltar ao dia atual.



Criação de Compromissos e Reuniões

- **Calendário > Novo Compromisso.**
- Adicione um **Título**, **Hora de Início**, **Hora de Fim** e **Localização**.
- Caso pretenda pode selecionar o **Lembrete**. Ainda, **Categorizar** selecionando umas das cores predefinidas. Se for a primeira vez que utiliza a cor, ser-lhe-á perguntado se quer mudar o nome da mesma. Após selecionar a categoria, será apresentada uma barra de cores na parte superior do evento.
- Selecione **Convidar Participantes** para transformar o compromisso numa **reunião > Guardar e Fechar**.
- Caso seja uma reunião clique em **Enviar**.
- Para configurar uma reunião à qual os participantes se podem juntar remotamente, selecione **Nova Reunião do Teams**. Isto cria automaticamente uma hiperligação que os participantes remotos podem usar para se juntarem à reunião.
- Para criar um espaço partilhado para notas, selecione **Notas de Reunião**. Pode criar um bloco de notas do *OneNote*, ou selecionar um bloco de notas existente. Será apresentada uma ligação para o bloco de notas no pedido de reunião.

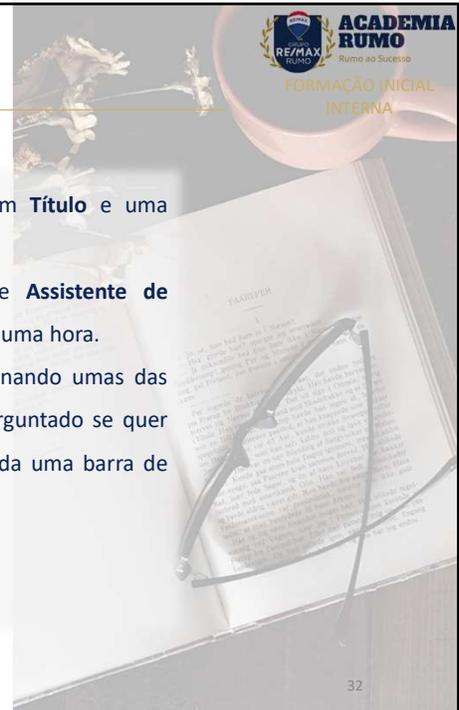


31

31

Agendamento de uma Reunião

1. Para uma reunião, selecione **Nova Reunião**.
2. Adicione pessoas ao campo **Obrigatório** e, em seguida, introduza um **Título** e uma **Localização**.
3. Selecione uma **Hora de início** e uma **Hora de fim**. Ou selecione **Assistente de Agendamento** para verificar a disponibilidade dos participantes e escolha uma hora.
4. Caso pretenda pode selecionar o **Lembrete**. Ainda, **Categorizar** selecionando umas das cores predefinidas. Se for a primeira vez que utiliza a cor, ser-lhe-á perguntado se quer mudar o nome da mesma. Após selecionar a categoria, será apresentada uma barra de cores na parte superior do evento.
5. Selecione **Reunião do Teams** para ter uma reunião online.
6. Adicione as suas **notas** ou uma **agenda**.
7. Quando estiver pronto, selecione **Enviar**.



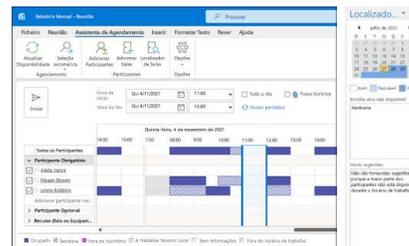
32

32

Assistente de Agendamento

Quando se cria uma reunião esta ferramenta é importante, pois verifica quando os participantes e as salas estão disponíveis.

- A área sombreada com barras verticais mostra a hora da reunião e é possível arrastar as barras de forma a ajustá-la.
- A grelha mostra quando os participantes estão disponíveis. À direita do pedido de reunião, o *Outlook* mostra-lhe as sugestões de horas e o número de conflitos.



33

33

Procurar no Calendário

- Selecione o ícone **Calendário**.
- Na caixa **Procurar**, escreva as palavras-chave que pretende procurar. Pode, ainda, filtrar a sua pesquisa por Organizador, Assunto e Tem Anexo.

Sabia que se utilizasse palavras como **E**, **OU**, **NÃO**, facilitava a sua procura?

- **E** – Procura itens com ambas as palavras-chave.
- **OU** – Procura itens com uma das palavras-chave.
- **NÃO** – Procura itens que têm a primeira palavra-chave, mas não a segunda.

Nota: Estas palavras têm de estar escritas em maiúsculas e não inclua aspas.

34

34

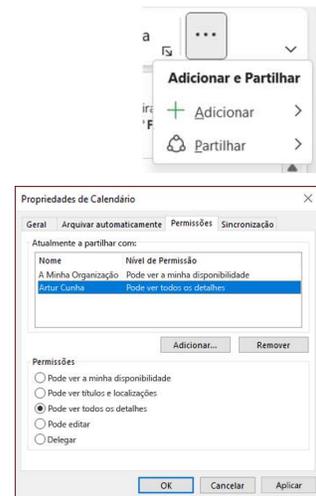
Partilha de Calendário

Partilhar o Calendário:

1. **Calendário > Adicionar e Partilhar > Partilhar Calendário.**
2. Selecione o calendário que pretende partilhar.
3. Na caixa de diálogo Propriedades do Calendário, clique em **Adicionar**, decida com quem pretende partilhar o calendário > **Adicionar**.
4. Selecione **OK** e verá as pessoas adicionadas com um nível de permissão predefinido.
5. Selecione um **nome**, o **nível de acesso** que pretende conceder > **OK**.
6. A pessoa com quem partilhou o seu calendário irá receber um convite de partilha por *e-mail*.

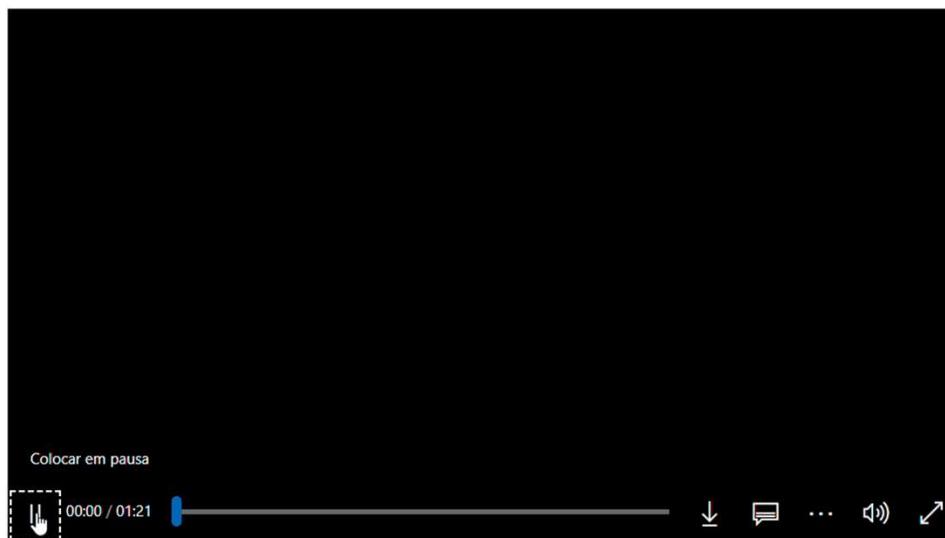
Abrir um calendário partilhado:

1. Abra um *e-mail* com um calendário partilhado > **Aceitar**.
2. Selecione **Calendário > Calendários Partilhados** para ver um calendário partilhado.
3. Selecione o **calendário** que pretende abrir.
4. Selecione **Ver** no Modo de Sobreposição para apresentar o calendário partilhado sobreposto ao seu.



35

35



36

36

Partilha de Calendário por *e-mail*

Pode enviar por *e-mail* uma cópia estática do seu calendário para um intervalo de datas específico. O destinatário poderá ver os eventos no seu calendário no momento em que enviou o *e-mail*, mas não as atualizações que fizer após o envio.

- **Calendário > Base > Enviar Calendário por E-mail.**
- Nas caixas **Calendário** e **Intervalo de Datas**, escolha o calendário e o período de tempo que pretende partilhar.
- Defina outras opções que queira e clique em **OK**.
- Na mensagem de *e-mail* nova que se abre, adicione o destinatário no campo **Para**, escreva uma **mensagem** e clique em **Enviar**.



| setembro 2012 | | |
|-------------------------------------|------------------|---------|
| ▲ Ter, 18 set | | |
| <input type="checkbox"/> | Antes das 7:15 | Livre |
| <input type="checkbox"/> | 7:15h - 11:30 | Livre |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 11:30h - 13:30 | Ocupado |
| <input type="checkbox"/> | 13:30h - 14:00 | Livre |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 14:00h - 15:00 | Ocupado |
| <input type="checkbox"/> | 15:00h - 16:15 | Livre |
| <input type="checkbox"/> | Depois das 16:15 | Livre |

Nota: Esta funcionalidade já não se encontra disponível com o *Outlook* para Microsoft 365.

37

37

Erros ✖

“Não é possível partilhar este calendário”

Se lhe aparecer esta mensagem, existem três razões possíveis:

- O endereço de *e-mail* que inseriu não é válido.
- O endereço de *e-mail* é pertence ao *Microsoft 365*.
- O *e-mail* pertence a um utilizador externo que não faz parte da sua organização.

38

Pessoas

39

Contactos

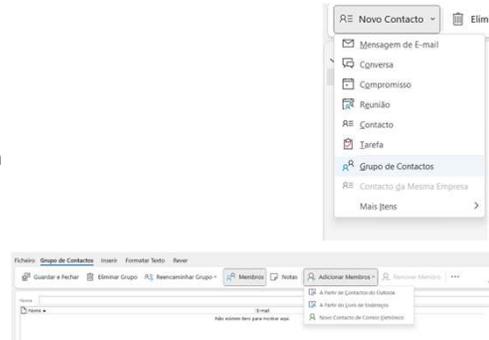
| Adicionar um Contacto | Adicionar um Contacto a partir do E-mail |
|--|---|
| Selecione o ícone Pessoas . | Clique com o botão direito do rato num nome na linha Para, Cc ou Bcc . |
| Selecione Novo Contacto . | Selecione Adicionar aos contactos do Outlook. |
| Introduza um Nome e Outras Informações que pretenda incluir para o contacto. | Adicione os Detalhes Adicionais que pretenda. |
| Selecione Guardar, Novo para criar outro, Guardar e Fechar caso tenha terminado. | Selecione Guardar e Fechar . |

40

40

Criação de um Grupo de Contactos

- Na Barra de Navegação, selecione **Pessoas**.
- Selecione **Base > Novo Grupo de Contactos**.
- Na caixa **Grupo de Contactos**, escreva o nome do grupo.
- Selecione **Grupo de Contactos > Adicionar Membros**  e, em seguida, selecione uma opção:
 - Selecione **A Partir de Contactos do Outlook**.
 - Selecione **A Partir do Livro de Endereços**.
 - Selecione **Novo Contacto de Correio Eletrónico**.
- Adicione pessoas do seu livro de endereços ou lista de contactos e, em seguida, selecione **OK**.
- Selecione **Guardar e Fechar**.



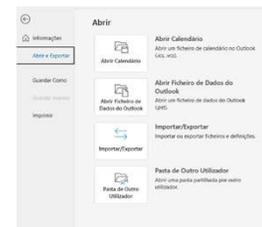
41

41

Importar Contactos

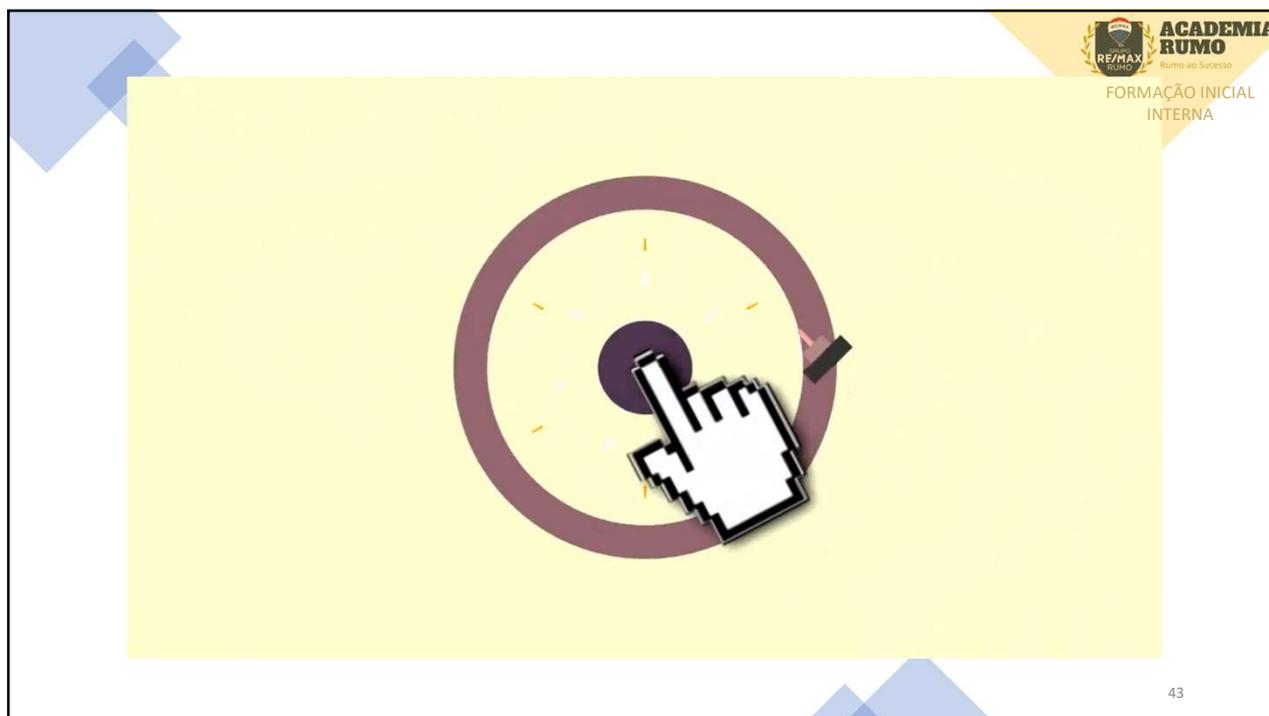
No *Outlook*, pode exportar os seus contactos para um ficheiro de **Valores Separados por Vírgulas (.csv)** para movê-los para outro programa de *e-mail*.

1. Selecione **Ficheiro**.
2. Selecione **Abrir e Exportar > Importar/Exportar**.
3. Selecione **Exportar para um ficheiro > Seguinte**.
4. Selecione **Valores Separados por Vírgulas > Seguinte**.
5. Na conta de *e-mail* da qual pretende exportar contactos, selecione **Contactos > Procurar...** e aceda à localização onde pretende guardar o seu ficheiro .csv.
6. Escreva um nome de ficheiro e, em seguida, selecione **OK**.
7. Selecione **Concluir**.



42

42



43

Imprimir Contactos

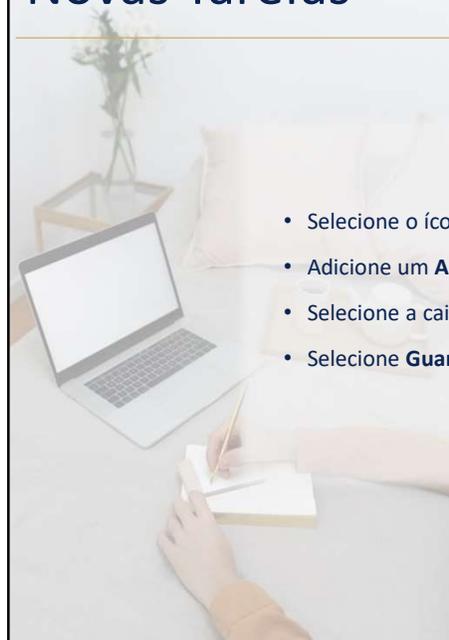
1. Clique no ícone **Pessoas** na parte inferior da janela do Outlook.
2. No painel de pastas, em **Os Meus Contatos**, clique na pasta de contactos que contém o contacto que pretende imprimir.
3. Clique em **Ficheiro > Imprimir**.
4. À direita será exibida uma visualização dos contactos impressos. Se for o formato desejado > **Imprimir**.
5. Clique em **Opções de Impressão** para exibir a **caixa de diálogo** das opções disponíveis.
6. Em Estilo de impressão, clique em **Definir Estilos > Editar para alterar fontes, campos, opções de papel e opções de cabeçalho e rodapé > OK > Imprimir**.
7. Na caixa de diálogo **Imprimir**, em **Intervalo de páginas**, digite os números de página ou o intervalo de números de página que deseja imprimir > **Imprimir**.

44

Tarefas

45

Novas Tarefas



- Selecione o ícone **Tarefas**  > **Nova Tarefa**.
- Adicione um **Assunto**, **Data**, **Estado** e **Prioridade**.
- Selecione a caixa de verificação **Lembrete** se quiser definir um lembrete.
- Selecione **Guardar e Fechar**.

46

46

Atalhos de Teclado

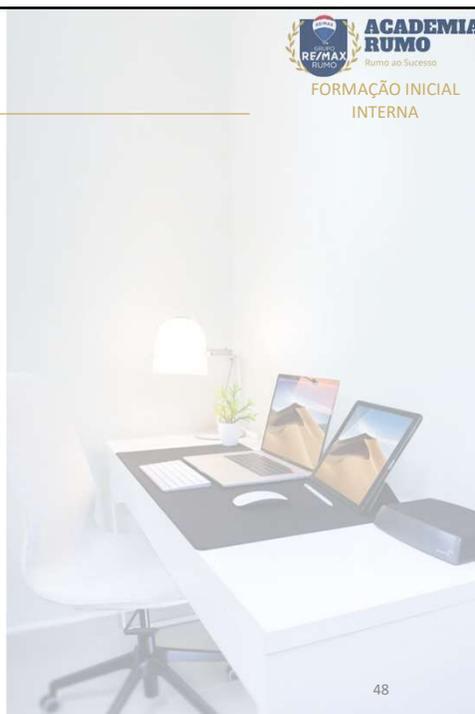
47

Atalhos de Teclado do *Outlook*

Atalhos

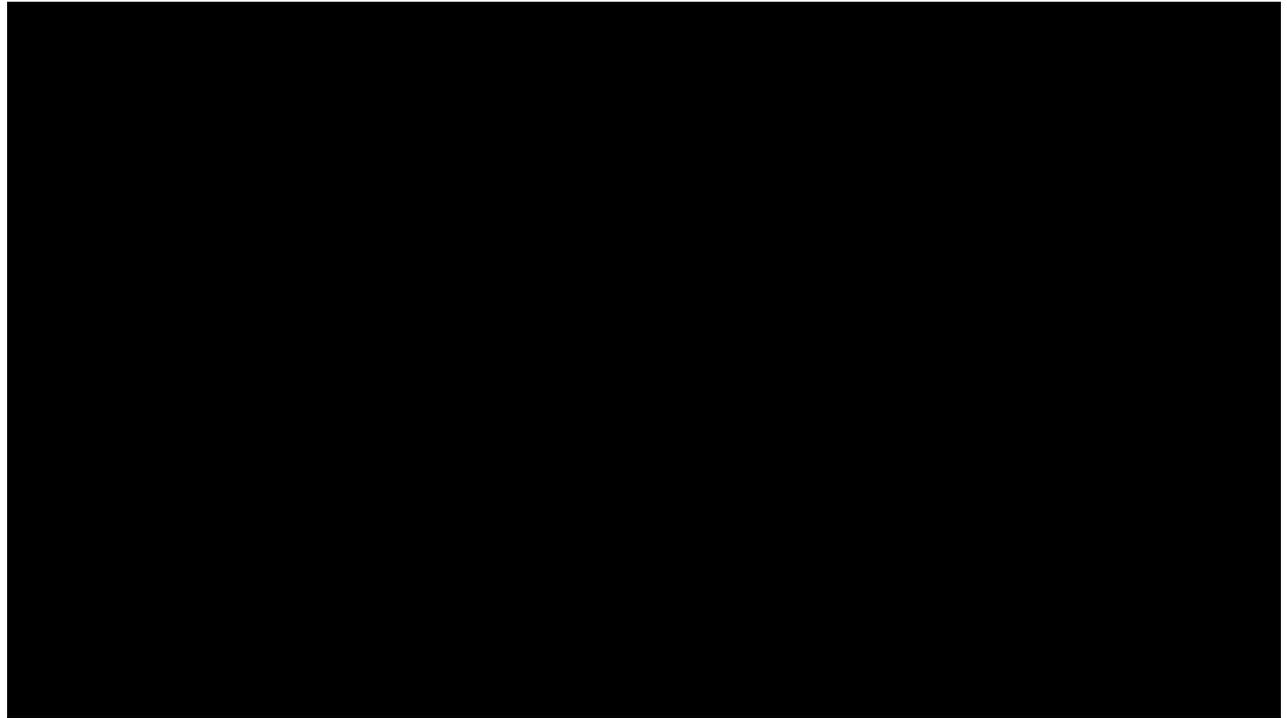


| | |
|--------------------------|---------------------------|
| Ctrl + 1 | <i>E-mail</i> |
| Ctrl + N | Novo <i>e-mail</i> |
| Ctrl + 2 | Calendário |
| Ctrl + 3 | Pessoas |
| Ctrl + N ou Duplo Clique | Novo Contacto |
| Ctrl | Selecionar vários membros |
| Ctrl + 4 | Tarefas |



48

48



Anexo VI

Atualização de Plano de Contingência



PLANO DE CONTINGÊNCIA

COVID-19

| | | |
|--|---|---|
| | Plano de Contingência para a Infeção COVID-19 (SARS-CoV-2) | Revisão n.º 9 Data: 23/08/2022 |
|--|---|---|

Portal Rumo – Sociedade Mediação Imobiliária SA | AMI 7563

RUMO - Rua D. Nuno Álvares Pereira, 34, loja E 2330-141 **ENTRONCAMENTO** | +351 249 729 190 | www.remax.pt/rumo

RUMO 2 – Av. Dr. Sá Carneiro, lote 9 r/ch 2350-536 **TORRES NOVAS** | +351 249 819 440 | www.remax.pt/rumo2

RUMO 3 – Av. Dr. Cândido Madureira, 63, 2300-531 **TOMAR** | +351 249 248 575 | www.remax.pt/rumo3

RUMO 4 – Av. de Abril 378 - A, 2200-299 **ABRANTES** | +351 241 247 147 | www.remax.pt/rumo4



PLANO DE CONTINGÊNCIA

COVID-19

O presente Plano de Contingência foi realizado com o intuito de dar respostas à atual situação epidemiológica COVID-19, e define as medidas e procedimentos a adotar pela empresa Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária S.A, contribuindo de forma incisiva para o bem estar e saúde dos colaboradores e da sociedade em geral.

COVID-19

COVID-19 é o nome atribuído pela Organização Mundial da Saúde (OMS), à doença provocada pelo novo coronavírus SARS-COV-2, que pode causar infeção respiratória grave como a pneumonia. Este vírus foi identificado pela primeira vez em humanos, no final de 2019, na cidade chinesa de Wuhan, província de Hubei, tendo sido confirmados casos em outros países.

Os sintomas mais frequentes associados à infeção pela COVID-19 são:

- Febre (temperatura $\geq 38.0^{\circ}\text{C}$) sem outra causa atribuível;
- Dor de cabeça;
- Dores musculares;
- Dificuldade respiratória/dispneia, sem outra causa atribuível;
- Perda total do olfato (anosmia) ou parcial (hiposmia);
- Ausência do paladar (ageusia) ou perturbação do paladar (disgeusia).



Medidas Gerais a Adotar

É da responsabilidade de cada um adotar comportamentos que minimizem o risco de transmissão do vírus, nomeadamente:

- Vacinar-se contra a COVID-19, salvo recomendação médica em contrário;
- Manter espaços ventilados, preferencialmente através de ventilação natural, procedendo à abertura de portas e/ou janelas;
- Usar máscara facial, sempre que o risco de transmissão da doença seja acrescido;
- Autoisolamento, em caso de teste positivo ou perante sintomas sugestivos de COVID-19 deve autoisolar-se e contactar o SNS 24 – 808 24 24 24 – ou, de forma complementar contactar o médico de família ou a respetiva Unidade de Saúde Familiar ou outra entidade a que habitualmente recorra;
- Lavar e/ou desinfetar as mãos frequentemente para garantir a manutenção e a promoção das boas práticas de higiene;
- Garantir com regularidade a limpeza e desinfecção de superfícies, sobretudo aquelas onde tocam frequentemente;
- Distanciamento físico continua a ser recomendado para as pessoas mais vulneráveis, bem como para residentes em instituições de apoio ou acolhimento e para pessoas não vacinadas com o esquema vacinal completo;



Medidas Obrigatórias

O uso de máscara ou viseira é obrigatório para:

- Pessoas que saiam do seu local de isolamento, até ao 10.º dia após a data do início de sintomas ou do teste positivo;
- Contactos com casos confirmados de COVID-19, durante 14 dias após a data da última exposição.

Medidas adotadas pela Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária S.A

A Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária S.A tem nas suas quatro agências uma área de isolamento com a finalidade de evitar ou restringir o contacto direto dos colaboradores/clientes com a pessoa infetada ou com um caso suspeito. Nesta área encontra-se um kit com águas e alimentos, um contentor de resíduos, toalhetes de papel, máscaras cirúrgicas, luvas descartáveis e um termómetro.

Os responsáveis pelo encaminhamento são os elementos do conselho de administração e estes antes de iniciarem o acompanhamento/assistência colocam uma máscara cirúrgica, luvas descartáveis e procedem à higienização das mãos.

Quaisquer alterações ao estado de saúde devem ser comunicadas de imediato à linha SNS 24 (808 2424 24) que analisará o risco em concreto e dará as devidas recomendações/orientações.



Outros contactos:

Bombeiros Voluntários do Entroncamento – 249 727 474

Bombeiros Voluntários de Torres Novas – 249 839 550

Bombeiros Voluntários de Tomar – 249 329 140

Bombeiros Voluntários de Abrantes – 241 360 670

Anexo VII

Consulta aos Trabalhadores



Consulta aos Trabalhadores

Dando cumprimento ao estipulado no artigo 18º da Lei 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho (LSST), solicitamos o preenchimento do questionário abaixo, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, escolhendo a opção que melhor se ajuste à sua opinião.

Selecione SIM, NÃO ou NÃO SE APLICA.

Se tiver alguma sugestão/observação por favor preencha o campo que se encontra destinado a esse efeito no final deste questionário.

1 – Serviços de segurança e saúde no trabalho

1.1. A documentação no âmbito da segurança e saúde encontra-se disponível para consulta?

Sim Não Não Sabe

1.2. Tem conhecimento do relatório de avaliação de riscos?

Sim Não

1.3. Conhece os riscos profissionais a que está exposto no seu local de trabalho?

Sim Não

1.4. Tem conhecimento das medidas de segurança que são necessárias adotar no seu local de trabalho?

Sim Não

1.5. É solicitada a sua opinião por forma a melhorar o processo produtivo?

Sim Não

2 – Formação

2.1. Considera a formação útil para desempenhar o seu trabalho?

Sim Não



Se não, que tipo de formação considera importante ter?

2.2. Sente necessidade de formação na área de Segurança e Saúde no Trabalho?

Sim Não

3 – Equipamentos de proteção individual (E.P.I.)

3.1. Considera importante a utilização de equipamentos de proteção individual para desempenhar as suas tarefas?

Sim Não

3.2. São facultados equipamentos de proteção individual?

Sim Não Não Sabe

3.3. Se sim, considera-os confortáveis e adequados?

Sim Não Pode melhorar

3.4. Tem conhecimento das medidas de segurança que são necessárias adotar no seu local de trabalho?

Sim Não Não aplicável

3.5. Se não, gostaria de participar?

Sim Não

4 – Condições no Local de Trabalho

4.1. Considera suficiente a iluminação no seu local de trabalho?

Sim Não Pode melhorar

4.2. Se utiliza computador no seu local de trabalho, considera que as condições ergonómicas são adequadas?

Sim Não Pode melhorar

5 – Organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho

5.1. Existe algum colaborador responsável pelo acompanhamento dos serviços de segurança e saúde no trabalho?

Sim Não Não Sabe



5.2. Se não, considera importante ser nomeado um trabalhador?

Sim Não Não Sabe

5.3. Em caso de emergência sabe como atuar?

Sim Não

5.4. Existe sinalização de segurança no seu local de trabalho?

Sim Não

6 – Medidas de Segurança

6.1. Possui formação em primeiros socorros?

Sim Não

6.2. Tem conhecimento da existência de procedimentos a seguir em caso de emergência?

Sim Não

7 – Acidentes de trabalho

7.1. Tem conhecimento da ocorrência de acidentes de trabalho?

Sim Não

7.2. Tem conhecimento das medidas adotadas ou propostas pelos serviços de segurança e saúde após a ocorrência de um acidente de trabalho?

Sim Não Não Aplicável

8 – Sugestões de melhoria

Obrigado pela sua colaboração.

Data: __/__/____

Assinatura do trabalhador (facultativo): _____

Anexo VIII

Relatório de Análise



Relatório de Análise ao Questionário de Consulta aos Trabalhadores

Introdução

Tendo em conta o mundo laboral nos dias de hoje, a Segurança e Saúde no Trabalho adquirem um relevo crescente nas organizações.

A entidade empregadora com vista à obtenção de parecer, deve consultar por escrito e, pelo menos, uma vez por ano, previamente ou em tempo útil, os representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde ou, na sua falta, os próprios trabalhadores.

O presente Relatório de Análise ao Questionário de Consulta aos Trabalhadores identifica a necessidade de intervenção em diversas áreas, tendo como principal objetivo a melhoria contínua, para que todos os colaboradores disponham de um local de trabalho seguro e saudável.

Objetivo

Tendo em vista a proteção dos trabalhadores tem surgido, ao longo dos anos, diversas legislações que estabelecem as condições a observar pelas entidades no que se refere à Segurança e Saúde no Trabalho. Para dar cumprimento ao estipulado no artigo 18º da Lei 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho (LSST), foi solicitado o preenchimento do Questionário de Consulta aos Trabalhadores da Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A.

Recolha de Dados

O questionário foi entregue a todos os colaboradores e os mesmos têm um prazo máximo de 15 (quinze) dias para responder às questões solicitadas, escolhendo a opção que melhor se ajuste à sua opinião. Foram recolhidos 12 inquéritos de consulta aos trabalhadores.



Informação aos Colaboradores

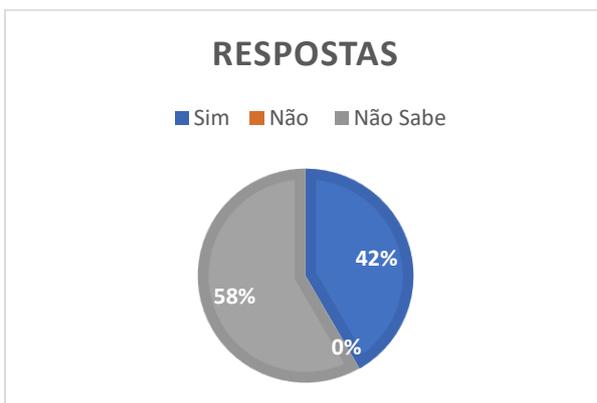
É da responsabilidade da entidade dar a conhecer a análise dos resultados presentes no relatório aos trabalhadores.

Apresentação e Análise dos Resultados

Em agosto de 2022 foi realizado um inquérito, sobre Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho, aos colaboradores da entidade “Portal Rumo – Sociedade de Mediação Imobiliária, S.A”.

1 – Serviços de segurança e saúde no trabalho

1.1. A documentação no âmbito da segurança e saúde encontra-se disponível para consulta?



1.2. Tem conhecimento do relatório de avaliação de riscos?

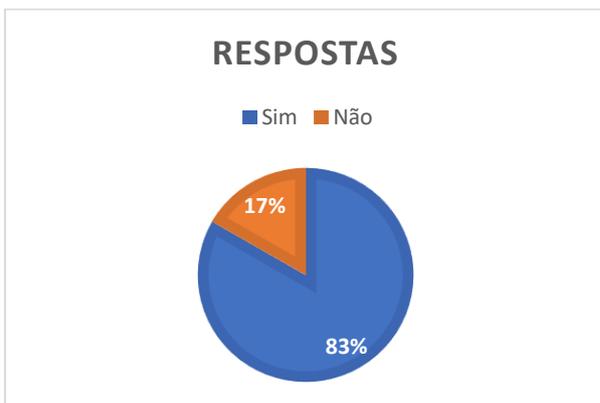




1.3. Conhece os riscos profissionais a que está exposto no seu local de trabalho?



1.4. Tem conhecimento das medidas de segurança que são necessárias adotar no seu local de trabalho?



1.5. É solicitada a sua opinião por forma a melhorar o processo produtivo?





2 – Formação

2.1. Considera a formação útil para desempenhar o seu trabalho?



Se não, que tipo de formação considera importante ter?

2.2. Sente necessidade de formação na área de Segurança e Saúde no Trabalho?





3 – Equipamentos de proteção individual (E.P.I.)

3.1. Considera importante a utilização de equipamentos de proteção individual para desempenhar as suas tarefas?



3.2. São facultados equipamentos de proteção individual?

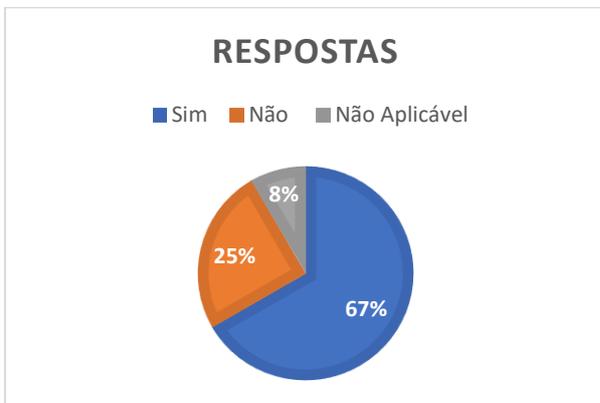


3.3. Se sim, considera-os confortáveis e adequados?





3.4. Tem conhecimento das medidas de segurança que são necessárias adotar no seu local de trabalho?



3.5. Se não, gostaria de participar?



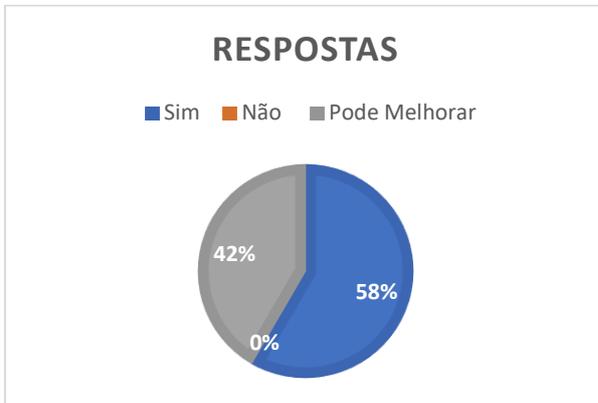
4 – Condições no Local de Trabalho

4.1. Considera suficiente a iluminação no seu local de trabalho?





4.2. Se utiliza computador no seu local de trabalho, considera que as condições ergonómicas são adequadas?



5 – Organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho

5.1. Existe algum colaborador responsável pelo acompanhamento dos serviços de segurança e saúde no trabalho?



5.2. Se não, considera importante ser nomeado um trabalhador?





5.3. Em caso de emergência sabe como atuar?



5.4. Existe sinalização de segurança no seu local de trabalho?



6 – Medidas de Segurança

6.1. Possui formação em primeiros socorros?





6.2. Tem conhecimento da existência de procedimentos a seguir em caso de emergência?

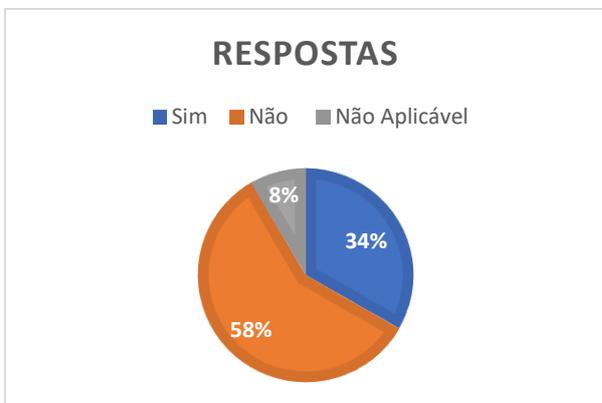


7 – Acidentes de trabalho

7.1. Tem conhecimento da ocorrência de acidentes de trabalho?



7.2. Tem conhecimento das medidas adotadas ou propostas pelos serviços de segurança e saúde após a ocorrência de um acidente de trabalho?





8 – Sugestões de melhoria

- Formação geral para todos os colaboradores na área do inquérito (Segurança e Saúde no Trabalho);
- Formação na área da Segurança e Saúde no Trabalho e Primeiros Socorros;

Analisando os resultados obtidos no inquérito, verifica-se que a maioria dos trabalhadores inquiridos tem conhecimento dos riscos e das medidas de prevenção existentes em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho, realçando que 67% dos colaboradores sentem necessidade de formação na área.

A maioria das pessoas (92%) não tem conhecimento acerca do relatório de avaliação de riscos.

67% dos colaboradores tem conhecimento das medidas de segurança que são necessárias adotar no seu local de trabalho.

No que diz respeito às condições ergonómicas, 58% dos trabalhadores considera-as adequadas e 42% que podem melhorar.

Todos os inquiridos têm informação acerca do colaborador responsável pelo acompanhamento dos serviços de Segurança e Saúde no Trabalho.

Atendendo à questão 6.1, 42% dos inquiridos afirmam ter formação em Primeiros Socorros.

17% dos colaboradores sugeriram que a entidade deveria dar formação na área da Segurança e Saúde no Trabalho.