

P

ATA DA REUNIÃO PRELIMINAR DO JÚRI PARA AS PROVAS DO CANDIDATO AO TÍTULO DE  
ESPECIALISTA JOSÉ DUARTE DA ROCHA SANTOS

Aos sete dias do mês de dezembro de 2011, no Instituto Superior Politécnico Gaya, sito na Avenida dos Descobrimentos, 333 em Vila Nova de Gaia, reuniu para a Apreciação Preliminar às Provas, prevista no artigo 15º do Regulamento do Agrupamento ISPGaya, o Júri nomeado das Provas Públicas para atribuição do título de Especialista na área 342 – Marketing e Publicidade, requeridas pelo Mestre José Duarte da Rocha Santos, com o trabalho subordinado ao tema “Processo de Consultoria em CRM na Perspetiva do Marketing”.

**Presidente do Júri:**

- Professor Doutor Mário Jorge Dias Lousã, Docente do ISPGaya por delegação de competências proferidas pelo Senhor Presidente do ISPGaya através do Despacho (PR) n.º 9/2011, de 16 de novembro;

**Vogais:**

- Professor Doutor Jorge Ferreira Dias de Figueiredo, indicado pelo Instituto Politécnico de Viana do Castelo;
- Professora Doutora Susana Marques, indicada Pelo Instituto Superior de Administração e Gestão;
- Professor Doutor Mário Jorge Dias Lousã, indicado pelo Instituto Superior Politécnico Gaya
- Professor Doutor Rui Dias, indicado pelo Instituto Português de Administração e Marketing;
- Dr. Carlos Oliveira, indicado pela Associação Portuguesa dos Profissionais de Marketing.

O Dr. Carlos Oliveira, Presidente da Associação Portuguesa dos Profissionais de Marketing, na impossibilidade de estar presente, fez chegar um parecer escrito ao Presidente do Júri.

Reunido o Júri, foram analisados o currículo do candidato, ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 9º do DL 206/2009, e o trabalho de natureza profissional a que se refere a alínea b) do artigo 5º do mesmo Decreto-Lei. Uma vez que estava cumprido o disposto no n.º 2 do artigo 12º, o Júri, ao abrigo do n.º 1 do artigo 15º do Regulamento do Agrupamento ISPGaya, deliberou, por unanimidade, admitir o candidato a Provas Públicas, com indicação para reformulação do CV e do Trabalho. Foi concedido um prazo até ao dia 9 de Janeiro de 2012 para o candidato apresentar as reformulações assinaladas. As Provas Públicas ficaram marcadas para o dia 26 de Janeiro de 2012. Abaixo se transcreve a fundamentação do Júri, expressa em relatório que fica em anexo à presente ata e que dela faz parte integrante:

**Avaliação global do perfil escolar:**

*“O candidato possui como habilitações académicas, uma licenciatura em Ciências Empresariais, com especialização em Marketing e um mestrado em Marketing, ambos consonantes com a área a que se candidata. Acresce que, atualmente é doutorando em Gestão e Direção de Empresas, na Universidade de Vigo (Espanha), tendo como tema da sua tese o CRM.*

*Assim, face ao exposto, considera-se que, o perfil global escolar do candidato, se adequa à área em que irá prestar provas”.*

**Avaliação do perfil profissional:**

*“Ao nível da experiência profissional, na vertente empresarial, o candidato, possui mais de 10 anos de experiência no âmbito da área para que são requeridas as provas, destacando-se:*

- *As atividades exercidas na área do marketing e na área da formação (interna e externa) na Macloja (1998-2001).*
- *As atividades exercidas como consultor em marketing, nomeadamente:*
  - *nos programas “Formação PME” (2003), “REDE” (IEFP) (2007), “QI PME Norte” (2009-2010), “Acção para PME – na acção internacionalização, tendo como entidade beneficiária a AIMMP – Associação das Indústrias de Madeira e Mobiliário de Portugal” (IAPMEI) (2009-2010), “Acção para PME – na acção estratégia e gestão geral, tendo como entidade a beneficiária Aa IMMP – Associação das Indústrias de Madeira e Mobiliário de Portugal” (IAPMEI) (2010).*

ATA DA REUNIÃO PRELIMINAR DO JÚRI PARA AS PROVAS DO CANDIDATO AO TÍTULO DE  
ESPECIALISTA JOSÉ DUARTE DA ROCHA SANTOS

- nas empresas *Nível Horizontal* (2003-2006) e *CH Business Consulting, S.A.* (desde 2009).
- As atividades de direção exercidas:
  - na empresa *Minitel* (grupo *SGC*), tendo a seu cargo a estratégia de marketing e a área comercial da zona Norte (1994-1996).
  - no Gabinete de Relações com o Exterior do Instituto Superior Politécnico Gaya, onde teve a seu cargo a elaboração e controlo do plano de marketing, a comunicação com o exterior e o marketing interno da instituição (2003-2005).
- As atividades de gestão na *Simac Proporto* (1991-1993).
- As funções como técnico-comercial e chefe de vendas na *Robótica* (Grupo *SONAE*) (1988-1990).

Ao nível das atividades científicas, tecnológicas e pedagógicas, salienta-se o facto de o candidato ter sido:

- docente, desde 1999, em diversas unidades curriculares no âmbito da área a que se candidata como Professor Especialista, tanto ao nível das licenciaturas, como dos cursos de especialização tecnológica;
- membro dos Conselhos Científicos (2001-2010) e Pedagógico do Instituto Superior Politécnico Gaya (2001-2010);
- membro do Conselho Diretivo da Escola Superior de Ciência e Tecnologia do Instituto Superior Politécnico Gaya (2001-2010);
- Subdiretor da Escola Superior de Ciência e Tecnologia do Instituto Superior Politécnico Gaya (2007-2010);
- Coordenador da licenciatura de *Informática de Gestão* (2001-2010) e do curso de pós-graduação em *e-Business* (2004-2006) no Instituto Superior Politécnico Gaya;
- Orientador de diversos trabalhos finais de curso (licenciatura);
- Professor Convidado na Escola Superior de Educação Santa Maria (2003-2005);
- Professor Adjunto no Instituto Superior Politécnico Gaya (desde 2004);
- Professor Assistente Convidado no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Instituto Politécnico do Porto (desde 2010);
- Coordenador ao nível da organização de diversos eventos (jornadas e congresso).

De destacar que o candidato possui um número elevado de publicações e comunicações na área do marketing, em revistas da especialidade, de onde se destaca o livro "*CRM offline & online*".

Contudo, face ao curriculum vitae apresentado, considera-se que as seguintes recomendações devem ser levadas em consideração, pelo candidato:

- Criar um índice numérico, de modo a facilitar a consulta do currículo.
- Enriquecer o resumo do currículo de forma a refletir melhor as competências profissionais do candidato.
- Incluir as classificações referentes a todas as qualificações académicas (Pós-graduação e Mestrado), tal como sucede na licenciatura.
- Na secção referente à "Experiência profissional na área empresarial" explicar melhor a natureza dos problemas que experienciou nas várias atividades como consultor. Também será importante enfatizar tudo aquilo que no currículo está mais relacionado com a consultoria em marketing e o CRM. Por exemplo, nas ações de formação dar mais destaque às que estão diretamente relacionadas com o marketing e o CRM e remeter as restantes para "Outras formações".
- Incluir documentação que comprove o exercício da atividade profissional nas empresas mencionadas.
- Atender ao facto das designações "Professor Convidado", "Professor Adjunto" e "Professor Assistente" não serem cargos, mas sim categorias.

Corrigir alguns lapsos ao nível da apresentação das datas. Por vezes, a seguir ao traço que faz separação do ano, surgem dois pontos ou quatro pontos (ver por exemplo as páginas 8 e 14)".

Avaliação do trabalho de natureza profissional:

"O trabalho apresentado pelo candidato, com o título "*Processo de Consultoria em CRM na Perspectiva do Marketing*", está enquadrado na área em que são prestadas as provas. Está, igualmente, relacionado com a atividade profissional exercida pelo candidato, sobretudo no âmbito da consultoria em marketing.

ATA DA REUNIÃO PRELIMINAR DO JÚRI PARA AS PROVAS DO CANDIDATO AO TÍTULO DE  
ESPECIALISTA JOSÉ DUARTE DA ROCHA SANTOS

*De salientar que o trabalho combina aspetos de carácter académico, com aspetos de aplicação prática. Apresenta, também, um conjunto de instrumentos da sua autoria, no apoio à atividade da consultoria.*

*No entanto, considera-se que as seguintes recomendações sejam alvo de atenção, pelo candidato:*

- *O índice deverá possuir mais um nível, de modo a que, por exemplo, os pontos 2.1.1., 2.1.2., etc. sejam visíveis.*
- *No capítulo I sugere-se que contextualize melhor o CRM no âmbito do marketing e da estratégia.*
- *No capítulo II, sendo um dos capítulos mais relevantes, já que se intitula “Processo de consultoria em CRM”, aconselha-se a inclusão de evidências que demonstrem as competências do candidato para resolver problemas reais nas empresas onde atuou como consultor.*
- *O capítulo III está demasiado extenso face ao restante trabalho. Sugere-se, por isso, que seja sintetizado ou, em alternativa, que uma parte seja remetida para apêndice.*
- *Entre os capítulos IV e V deve existir uma maior integração e fluidez, evidenciando e distinguindo, de uma forma mais clara, dois níveis de análise:*
  - *os processos de CRM e a sua relação com as áreas do CRM (operacional, analítico e colaborativo) e as funções organizacionais;*
  - *a tecnologia e o software.*
- *Em linha com as sugestões já apresentadas, sugere-se que as conclusões reflitam e demonstrem de uma forma mais clara as competências profissionais do candidato.*

*Rever a ortografia. Por exemplo, na página 22, secção 3.3., onde se lê “oirigem” deve ler-se “origem”.*

Não tendo sido abordado qualquer outro assunto, foi lavrada a presente ata que será assinada pelo Presidente do Júri.

Vila Nova de Gaia 20 de dezembro de 2011

O Presidente do Júri



Professor Doutor Mário Jorge Dias Lousã