

Ata da Reunião Preliminar do Júri para as provas da candidata ao título de especialista Cláudia Pires Ribau

No dia 31 de Outubro de 2013 realizou-se no Instituto Superior de Ciências de Informação e Administração (ISCIA) a sessão preliminar prevista no regulamento *para a atribuição do título* de especialista do ISCIA, artigo 15º do Aviso nº 6394/2012, para a realização das provas públicas na área 342 – Marketing e Publicidade, requeridas pela candidata Cláudia Pires Ribau, com o trabalho profissional denominado “O CRM nas PME’s em Contexto Business to Business - *Caso Heliflex no âmbito da indústria portuguesa dos plásticos*”.

Presidente do júri:

Professor Doutor Jorge Tavares da Silva, docente do ISCIA, por delegação de competências, proferidas pelo Senhor Presidente do ISCIA através do despacho 4/2013.

Vogais:

Professor Doutor Manuel Campos Silvestre, na qualidade de docente da área em que são requeridas as provas, indicado pelo Instituto Superior de Ciências da Administração e Administração (ISCIA);

Dr. Paulo Pinto Santos, na qualidade de profissional da área em que são requeridas as provas;

Prof. Doutor Henrique Diz, na qualidade de Professor Catedrático de Economia e Gestão;

Dr. Fernando Cruz Gonçalves, na qualidade de docente e da área em que são requeridas as provas, indicado pela Escola Superior Náutica Infante D. Henrique (ENIDH);

Dr. Victor Manuel Ferreira Moutinho, docente na Universidade de Aveiro (UA) da área em que são requeridas as provas.

Principais considerações críticas preliminares

Doutor Henrique Diz:

«A análise curricular da candidata revela uma experiência profissional relevante para a atribuição do grau de especialista, com actividades empresariais e de ensino na área a que se candidata. Possui uma pós-graduação. Encontra-se, ainda, a preparar doutoramento em Marketing e Estratégia, tendo concluído a parte escolar com

classificação elevada. Tem três comunicações em congresso que, embora não directamente relacionadas com Marketing e Publicidade, se incluem no domínio geral da Gestão e comprovam o interesse da candidata em ver reconhecido externamente o trabalho académico».

Sobre o trabalho de natureza profissional:

«Tema actual e necessitando de desenvolvimentos; Tratamento adequado ao objectivo, linguagem acessível a um vasto conjunto de leitores; Pesquisa bibliográfica envolvendo um grande número de autores; Aplicação adequada ao caso em estudo»

«Aspetos a melhorar: Coerência de dados pode ser melhorada; Bibliografia não inclui alguns autores relevantes, nomeadamente portugueses; Pode melhorar o foco do trabalho. Linguagem pode revestir um carácter mais científico, sem perder a facilidade de leitura».

Dr. Fernando Cruz Gonçalves:

«Após a análise preliminar dos documentos entregues considero que a candidata preenche os requisitos para se submeter à discussão pública para atribuição do grau de Especialista»

Dr. Paulo Pinto Santos:

«Após a análise preliminar da documentação “O CRM nas PME’s em contexto business to business: um estudo exploratório – caso Heliflex no âmbito da indústria portuguesa dos plásticos”, assim como da igual apreciação do curriculum vitae da candidata, [a mesma] preenche os requisitos para se submeter à discussão pública para atribuição do grau de Especialista».

Dr. Vitor Manuel Ferreira Moutinho:

«Em face do descrito e constante do curriculum apresentado pela candidata, considero que o mesmo é representativo das elevadas capacidades e conhecimentos no domínio da formação científica e profissional, relacionados com área de especialidade de Marketing e Estratégia exposta no trabalho realizado sob o tema de investigação “O CRM nas PME’s em contexto Business-to-Business: O Caso da Heliflex. Mais se acrescenta que o percurso profissional e o exercício actual de funções ao nível da direcção de Marketing e Publicidade surge intimamente ligado a problemática do marketing relacional em contexto business-to-business, aplicado na Organização objecto de “case study”; pelo que todo o desenvolvimento do trabalho espelha claramente elevada qualidade e rigor científico, vector resultante de anos de experiência acumulada e significativa do percurso académico e profissional da candidata».

Sobre o trabalho profissional:

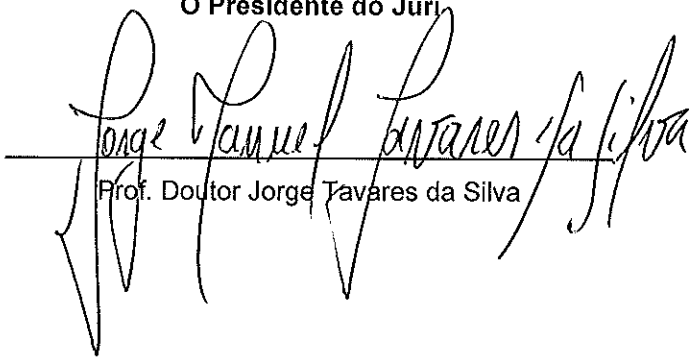
«O tema apresentado é actual e pertinentemente associado às funções exercidas pela candidata ao longo dos anos, pelo que o trabalho desenvolvido reflecte contributos significativos ao nível do Marketing Relacional em contexto Business-to-Business. O nível e rigor de conhecimento científico conjugado com o conhecimento e experiência da candidata constitui o ponto forte e mais significativo para a modelização conceptual proposta “ Integração do marketing- mix e marketing relacional na Heliflex. A bibliografia claramente relevante e adequada ao problema de investigação estudado, igualmente importante para justificar a construção do modelo teórico proposto. Aspetos a melhorar: Na adequação do modelo teórico ao caso de estudo da “Heliflex” alguns dos indicadores, entre outros, o nível de satisfação geral (pg. 91 e pg.93) , a taxa de retenção dos clientes (pg.95) e a taxa de rentabilidade dos clientes (pg.97) deveriam estar referenciados para o mesmo período temporal de análise. Sugestão de melhoria: Na explicação da dinâmica “Trends” do volume de vendas (agregadas ou desagregadas) podia-se determinar uma medida “ Sigma convergence” e justificar mesmo que graficamente se houve ou não redução na dispersão das vendas e ou margem das vendas. Forma: De uma forma geral o relatório do trabalho profissional encontra-se muito bem escrito e estruturado, constituindo um trabalho de investigação com contributos importantes para a literatura do Marketing Relacional e da Gestão pelo recurso do referencial do Balance Scorecard”. A forma do trabalho apresentado é igualmente sugestiva para adequar e melhorar partes do mesmo para uma possível publicação em revista internacionais da especialidade».

Foram analisados o currículo do candidato de forma global, ao abrigo da alínea a) do nº 1 do artigo 9º do DL 2006/2009, e o trabalho profissional a que se refere a alínea b) do artigo 5º do mesmo Decreto-Lei. Uma vez que estava cumprido o disposto no nº 2 do artigo 12º, o júri, ao abrigo do nº 1 do mesmo artigo, deliberou por unanimidade que o trabalho, de forma geral, se encontra em condições satisfatórias para se proceder às provas públicas.

Não tendo sido considerado qualquer outro assunto, foi lavrada a presente ata que será assinada pelo Presidente e membros do Júri

Aveiro, 31 de Outubro de 2013

O Presidente do Júri


Prof. Doutor Jorge Tavares da Silva

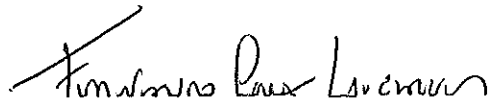
Os vogais



Professor Doutor Henrique Diz



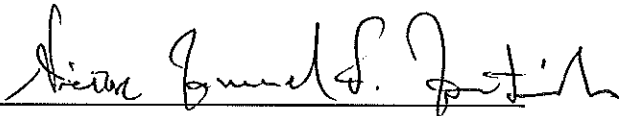
Professor Doutor Manuel Campos Silvestre



Dr. Fernando Cruz Gonçalves



Dr. Paulo Pinto Santos



Dr. Vitor Manuel Ferreira Moutinho