



**IPG**

**Politécnico  
da Guarda**

**Polytechnic  
of Guarda**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

Licenciatura em Gestão

Marcos André Figueira Neca

dezembro | 2015



**ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO**

**INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

---

**MARCOS ANDRÉ FIGUEIRA NECA**

**RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO**

**DEZEMBRO 2015**



**ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA**



---

MARCOS ANDRÉ FIGUEIRA NECA

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

DEZEMBRO/2015

## **Ficha de Identificação**

### **Identificação do Estudante**

Nome: Marcos André Figueira Neca

Número: 1010758

Contacto: 963422068

Email: neca\_205@hotmail.com

Instituição: Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) - Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Licenciatura: Gestão

Orientadora de Estágio no IPG: Professora Dra. Ascensão Braga

### **Identificação da Organização**

Nome: Copialta Representações Lda.

Morada: Rua Miguel Unamuno, nº 16 6300-584 Guarda

Contactos: Telefone – 271 220 460

Fax – 271 220 465

Email: copialta@copialta.pt

Site: [www.copialta.pt](http://www.copialta.pt)

Orientador de estágio na Empresa: António Morgado – Diretor Comercial

### **Estágio Curricular**

Duração: 400 Horas

Início do estágio: 01 de setembro de 2015

Fim do estágio: 13 de novembro de 2015

## Plano de Estágio

O Estágio decorreu na Copialta Representações Lda., com o seguinte plano definido pelo orientador na empresa:

- Apoio ao escritório na receção de encomendas, faturação de contratos de serviços, e análise de rentabilidade dos mesmos;
- Apoio à gerência no que diz respeito à análise de todos os custos da empresa e sugestões de melhoria;
- Gestão de Stocks;
- Acompanhamento da introdução na empresa da Norma ISO 9001.

## Resumo

A oportunidade de estágio curricular proporcionada por uma organização a um estudante permite que se vivenciem situações do dia-a-dia do normal funcionamento da mesma, pondo em prática os conhecimentos teóricos adquiridos.

O estágio realizou-se na Copialta Representações, Lda., uma empresa do concelho da Guarda, que se dedica à comercialização de soluções de impressão e materiais de escritório.

O estágio realizado teve como objetivo o conhecimento e funcionamento da referida empresa nos seus variados processos, possibilitando ao estagiário fazer parte integrante dos mesmos, em especial o processo de compras e aprovisionamento.

**Palavras-Chave:** Controlo, Custos, Gestão, Processos, Qualidade

**JEL Classification:** Business Administration: M11 – Production Management

## Agradecimentos

Queria expressar a minha gratidão a diversas pessoas que foram fulcrais na ajuda da elaboração deste relatório.

Queria agradecer à minha família e amigos pelo apoio que sempre me deram, não só durante o estágio, mas também durante o curso.

Gostaria de agradecer à Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, como Instituição, pelos conhecimentos proporcionados pelos docentes ao longo dos anos em que ali fui aluno.

À professora Ascensão Braga, a minha orientadora de estágio, pelo acompanhamento, pela disponibilidade, compreensão e paciência que teve comigo.

Gostaria também de agradecer à Copialta Representações Lda. pela oportunidade de realizar o Estágio Curricular, em particular, ao Sr. José Morgado, ao Sr. Mário Prazeres e ao Sr. António Morgado pela oportunidade proporcionada e a todos os colaboradores, por toda a compreensão, ajuda, disponibilidade e pelos conhecimentos adquiridos durante o estágio.

**A todos, um Muito Obrigado!**

## Índice

Resumo .....	i
Agradecimentos .....	ii
Índice .....	iii
Índice de Figuras .....	v
Índice de Anexos .....	vi
Glossário .....	vii
Introdução .....	1
CAPÍTULO I – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA .....	2
1.1 - Identificação da Empresa .....	3
1.2 – História.....	4
1.3 – Localização e Instalações.....	4
1.4 - Estrutura Organizacional .....	6
1.5 – Recursos Humanos .....	7
1.6 – Missão/Visão/Valores/Objetivos .....	8
1.7 – Parceiros.....	10
1.8 – Fornecedores .....	12
1.9 – Produtos e Serviços da Copialta .....	14
1.10 – Clientes .....	21
1.11 - Prémios .....	23
1.12 – Política Social da Empresa e Apoio à Comunidade .....	24
1.13 – Implementação de SGQ e Certificação da Norma NP EN ISO 9001:2008.....	26
1.13.1 - Qualidade e a Norma ISO 9001:2008.....	26
1.13.2 - Princípios de Gestão da Qualidade.....	27
1.13.3 – Processo .....	28



CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA EMPRESA DURANTE O ESTÁGIO .....	29
2.1 – Atendimento de Contactos Exteriores e Correspondência.....	30
2.2 – <i>Software</i> ERP ETICADATA .....	32
2.3 – Arquivo de Documentos .....	35
2.4 – Processo de Compras e Aprovisionamento .....	37
2.5 – Análise de Custos.....	41
2.6 – Actividades Realizadas no Exterior .....	43
2.6.1 – <i>Workshop</i> em Email Marketing e Introdução às Redes Sociais .....	43
2.6.2 – Apresentação do ERP V.16 Eticadata.....	44
Conclusão .....	45
Referências Bibliográficas.....	46
Webgrafia .....	46
ANEXOS .....	48

## Índice de Figuras

Figura 1 - Logotipo Copialta .....	3
Figura 2 - Localização da Copialta.....	4
Figura 3 - Exterior da Copialta Representações, Lda. ....	5
Figura 4 - Recepção da Copialta Representações, Lda. ....	5
Figura 5 - Organigrama da Copialta Representações, Lda. ....	6
Figura 6 - Género do Colaborador.....	7
Figura 7 - Logotipo Eticadata.....	10
Figura 8 - Logotipo Konica Minolta.....	10
Figura 9 - Logotipo Sam4s .....	11
Figura 10 - Logotipo ALTOINFOR .....	12
Figura 11 - Logotipo CPC DI.....	12
Figura 12 - Logotipo KATUN.....	13
Figura 13 - Logotipo Firmo .....	13
Figura 14 - Exemplos de Modelos de Fotocopiadoras Disponíveis .....	15
Figura 15 - <i>Software</i> Eticadata .....	16
Figura 16 - Registadora SAM4S .....	18
Figura 17 - Marcas de Consumíveis Comercializadas .....	19
Figura 18 - Exemplo de Consumíveis .....	19
Figura 19 - Área de Atuação da Copialta .....	21
Figura 20 – Clientes da Copialta .....	22
Figura 21 - Recorte de Jornal do Fundão .....	23
Figura 22 - Recorte de Jornal Notícias da Covilhã.....	24
Figura 23 - Exemplo de Apoio a um Clube de Futebol.....	24
Figura 24 - Exemplo de Apoio a Associação em Equipamento de Ciclismo.....	25
Figura 25 - <i>Layout</i> Inicial ERP Eticadata.....	32
Figura 26 - <i>Layout</i> Tabelas (Gestão de Artigos) .....	33
Figura 27 - <i>Layout</i> Consultas .....	34
Figura 28 - Arquivo .....	35
Figura 29 - Exemplos de Etiquetas.....	38
Figura 30 - Toners no Armazém .....	38
Figura 31 - Esquema Parcial do Processo de Receção de Compras e Aprovisionamento .....	39

Figura 32 - Exemplo de um Plano de Amortizações de Empréstimos .....	41
Figura 33 – Exemplo de Relatório do Custo Médio Mensal e Encargos por Funcionário.....	42
Figura 34 - <i>Mail Chimp</i> .....	43
Figura 35 - Hotel Meliã - Braga .....	44
Figura 36 - Credencial do Evento.....	44

## Índice de Anexos

Anexo 1 – Prémio Melhor Concessionário Develop Global: Parceiro do Ano 2014.....	49
Anexo 2 – Prémio Melhor Concessionário Develop de <i>Hardware</i> 2014.....	51
Anexo 3 – Prémio Melhor Concessionário Develop de Soluções de <i>Software</i> 2014.....	53
Anexo 4 – Prémio Melhor Negócio 2014.....	55
Anexo 5 – <i>PC Check List</i> .....	57
Anexo 6 – Ordem de Serviço de Informática .....	59
Anexo 7 - Fatura Copialta .....	61
Anexo 8 – Guia de Solicitação e/ou Entrega de valores .....	63
Anexo 9 – Plano Mensal de Redes Sociais .....	65
Anexo 10 – Performance Facebook .....	67
Anexo 11 – Certificado <i>Workshop</i> Email Marketing e Introdução às Redes Sociais .....	69

## Glossário

**APV** – Assistência Pós Venda

**CTT** – Correios de Portugal, S.A.

**ERP** – *Enterprise Resource Planning*

**ESTG** – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**GC** – Gestão Comercial

**IPG** – Instituto Politécnico da Guarda

**OEM** – *Original Equipment Manufacture*

**POS** – Posto de Venda

**SGQ** – Sistema de Gestão de Qualidade

## Introdução

Este relatório tem como objetivo descrever de forma sucinta as atividades desenvolvidas durante o estágio na Copialta Representações, Lda.

O objetivo do estágio curricular é aplicar os conteúdos teóricos adquiridos durante a Licenciatura em Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

O respetivo estágio teve a duração de 400 horas, ocorridas desde o dia 1 de setembro até ao dia 13 de novembro de 2015.

O relatório encontra-se dividido em dois capítulos. No capítulo I é feita uma caracterização da empresa onde foi realizado o estágio: a sua identificação, a sua história, a sua estrutura organizacional, as suas parcerias, os seus fornecedores, produtos, bem como outras informações de relevância para a empresa. Ainda neste capítulo é apresentada uma breve noção de Sistema de Gestão da Qualidade e a Norma ISO 9001:2008 com o intuito de melhor demonstrar o processo pelo qual as atividades se regem dentro da empresa. No capítulo II é descrito o trabalho que foi realizado na Copialta Representações Lda. pelo estagiário ao longo do período de estágio.

Por último, será apresentada uma conclusão sobre toda a experiência e conhecimentos adquiridos durante o estágio.



## CAPÍTULO I – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

---

Neste capítulo é apresentada a Copialta Representações Lda., empresa onde foi realizado o estágio.

## 1.1 - Identificação da Empresa

Nome: Copialta Representações Lda.

Morada da Empresa : Rua Miguel Unamuno, nº26

6300-548 Guarda – Portugal

Telefone: 271 220 460

Fax: 271 220 465

Página web: [www.copialta.com](http://www.copialta.com)

CAE: 47781

Tipo de Sociedade: Sociedade por Quotas

Registo: Conservatória do Registo Predial da Guarda

Número de Contribuinte: 502 852 577

Capital Social: 8.000,00€

Logotipo: A Figura 1 apresenta o logotipo da Copialta.



**Figura 1 - Logotipo Copialta**

**Fonte:** [www.copialta.pt](http://www.copialta.pt)

## 1.2 – História

Em 1992, dois comerciais, José Morgado e Mário dos Prazeres, tinham ordenados em atraso na empresa do ramo da cópia e impressão para a qual trabalhavam e decidiram dar início a um novo projeto, criando a Copialta Representações Lda.

Constituída a 7 de outubro de 1992, a COPIALTA – Representações, Lda. dedica-se à representação e comercialização de máquinas e materiais de cópia, de informática e periféricos de escritório. A estrutura societária da empresa é composta pelo Sr. Mário Augusto dos Prazeres e pelo Sr. José Joaquim Gonçalves Morgado.

Trata-se de uma empresa sólida, que conta hoje com 12 funcionários e 23 anos de experiência, que soube desenvolver-se e acompanhar as novas exigências do mercado ao longo dos tempos, continuando a trilhar o caminho do profissionalismo que a caracteriza e de apoio ao cliente na área da informática, cópia e impressão.

## 1.3 – Localização e Instalações

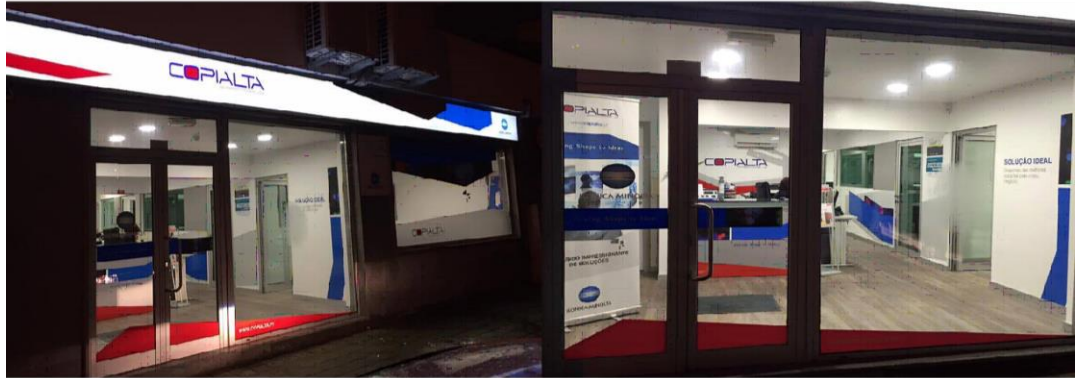
Perto do centro histórico da cidade da Guarda e do Centro Comercial *La Vie* (ver Figura 2), a Copialta tem no N° 26 da Rua Miguel Unamuno a sua sede (ver Figura 3).



**Figura 2 - Localização da Copialta**

**Fonte:** Google Earth





**Figura 3 - Exterior da Copialta Representações, Lda.**

**Fonte:** Facebook Copialta

As suas instalações contam com uma loja, a receção (Figura 4), uma sala de reuniões, três escritórios (um para a Gerência, um para o Departamento de Informática e outro para o Departamento Comercial), uma sala onde é o Centro de Reparações de Computadores, um armazém, bem como todas as outras instalações necessárias para respeitar as normas de Segurança, Higiene e Medicina no Trabalho (lavabos, extintores, *kit* primeiros-socorros, entre outros).



**Figura 4 - Recepção da Copialta Representações, Lda.**

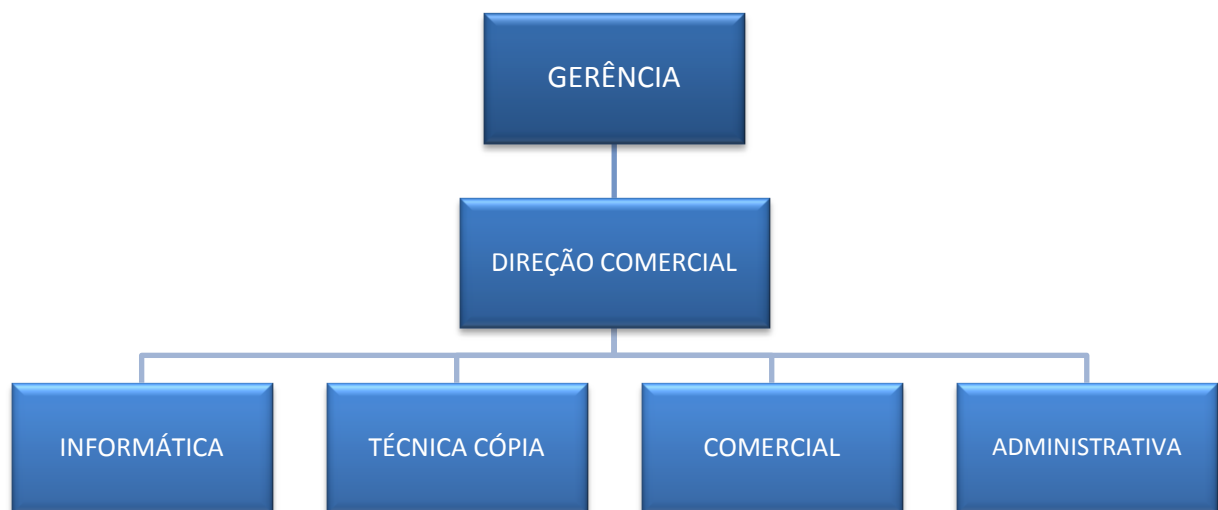
**Fonte:** Facebook Copialta

## 1.4 - Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional é a forma como as partes ou elementos se encontram organizados de maneira a constituírem um todo ou , é a forma pela qual as atividades desenvolvidas pela organização são divididas, organizadas e coordenadas. Esta estrutura pode ser apresentada num organigrama.

A Figura 5 é uma representação da estrutura da Copialta Representações, Lda.. A sua estrutura organizacional é constituída pela Gerência, os dois sócios, por um Diretor Comercial e por quatro departamentos:

- Departamento Comercial, responsável pelas vendas;
- Departamento Informático, responsável pela área da informática;
- Departamento Técnico de Cópia, responsável pelas reparações e manutenção preventiva dos equipamentos de cópia/impressão;
- Departamento Administrativo, apoia todos os outros departamentos, agilizando a relação entre todos os diferentes níveis.



**Figura 5 - Organigrama da Copialta Representações, Lda.**

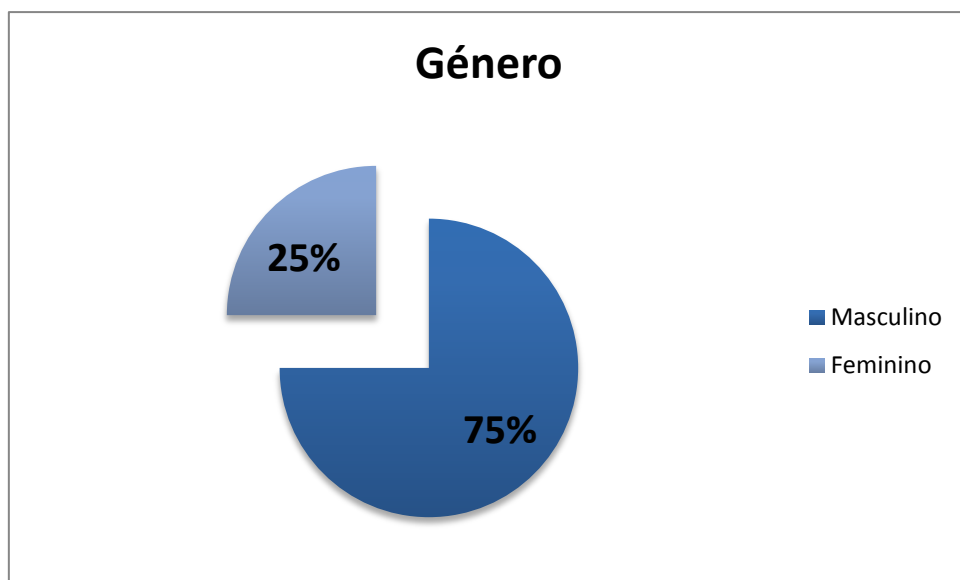
**Fonte:** Copialta

## 1.5 – Recursos Humanos

Segundo Chiavenato (2004) os Recursos Humanos tornaram-se “o mais importante recurso organizacional e fator determinante do sucesso empresarial”.

A Copialta Representações Lda. aposta em trabalhadores especializados, pró-ativos, integrados nos ideais e princípios da mesma e altamente focalizados no sucesso.

Emprega atualmente 12 funcionários, dos quais 91% são trabalhadores com contrato de termo certo. Analisando a distribuição dos colaboradores por género (Figura 6), pode-se verificar que o número de colaboradores femininos é um terço do número de colaboradores masculinos.



**Figura 6 - Género do Colaborador**

Fonte: Elaboração Própria

## 1.6 – Missão/Visão/Valores/Objetivos<sup>1</sup>

### Missão

“Uma empresa não se define pelo seu nome, estatuto ou produto que faz. Define-se pela sua missão. Somente uma definição clara da missão é a razão de existir da organização e torna possíveis, claros e realistas os objectivos da empresa.”

(Drucker, 2003)

A missão da Copialta é “disponibilizar sempre aos nossos clientes as melhores soluções no ramo de cópia, impressão e informática, bem como no campo da Assistência técnica, proporcionando-lhes um aumento da produtividade e a redução de custos no parque informático”.

### Visão

A visão de uma empresa traduz, de uma forma abrangente, um conjunto de intenções e aspirações para o futuro, o que poderá ser e das razões que justificam a sua criação.

(Lisboa *et al*, 2011)

“Mantermo-nos sólidos no mercado e estarmos constantemente atentos e atualizados para sermos reconhecidos pelos nossos clientes como os melhores parceiros na área de cópia, impressão e informática, oferecendo sempre as soluções mais adequadas a cada um deles.” É esta a visão da Copialta.

### Valores

- Honestidade e Ética no relacionamento com clientes, fornecedores e colaboradores;
- Rigor no exercício da atividade;

---

<sup>1</sup> Informação fornecida pela Copialta

- Dedicção para oferecer sempre as melhores soluções aos clientes;
- Respeito e Dignidade, reconhecendo os diferentes valores individuais e culturais, dando sempre a maior atenção a cada um deles, independentemente do nível de instruão, sexo, raça, posião hierárquica, política, financeira e social.

## **Objetivos**

A existência de objetivos é um requisito fundamental para qualquer organização, uma vez que, sem objetivos não é possível fazer uma tomada de decisões correta nessa direção. Os objetivos podem ou não ser quantificados.

Na Copialta, as principais preocupações são a permanente melhoria da qualidade dos produtos e serviços, a inovação em termos de equipamentos, o aumento da eficiência e a plena satisfação dos clientes.

Assim sendo, tem como objetivos gerais os seguintes pontos:

- Competitividade;
- Profissionalismo;
- Garantia de qualidade;
- Produtos e Serviços de excelência;
- Satisfação do cliente;
- Motivação para resultados.

## 1.7 – Parceiros

Segundo Michael Emerson (2001), o conceito de parceria estratégica é definido por um tipo de relacionamento que “envolve duas partes com poder e capacidade para ter uma acção estratégica em conjunto”.

Ao longo dos anos a Copialta Representações, Lda. desenvolveu relações com parceiros, vindo a fortalecer a sua posição estratégica. Assim sendo, conta como parceiros as marcas:

- **Eticadata** (Figura 7), uma empresa nacional criada em 1990, sediada em Braga, que se dedica exclusivamente ao desenvolvimento de soluções de *software* profissional de gestão;



**Figura 7 - Logotipo Eticadata**

**Fonte:** [www.eticadata.pt](http://www.eticadata.pt)

- **Konica Minolta** (Figura 8), uma empresa multinacional japonesa, que resulta da fusão entre duas companhias japonesas (a Konica e a Minolta), com representação no Porto, que se dedica à fabricação de equipamentos para escritórios como fotocopiadoras, impressoras, consumíveis que se relacionem com a impressão;



**KONICA MINOLTA**

**Figura 8 - Logotipo Konica Minolta**

**Fonte:** [www.konicaminolta.pt](http://www.konicaminolta.pt)

- **Sam4s** (Figura 9), fornece caixas registadoras com o intuito de providenciar a micro e pequenas empresas soluções simples mas eficazes.



**Figura 9 - Logotipo Sam4s**

**Fonte:** [www.sam4s.pt](http://www.sam4s.pt)

## 1.8 – Fornecedores

Fornecedor, como a própria palavra indica, é a entidade que fornece bens ou serviços.

Para o normal funcionamento de qualquer entidade, existe a necessidade de produzir ou providenciar bens. Neste caso, a Copialta conta com fornecedores com o qual mantém uma relação de vários anos.

Como principais fornecedores destacam-se:

- **Altoinfor** (Figura 10), uma empresa de distribuição de produtos informáticos e material de escritório;



Figura 10 - Logotipo ALTOINFOR

Fonte: [www.altoinfor.pt](http://www.altoinfor.pt)

- **CPC DI** (Figura 11), foi fundada em 1991 como distribuidora grossista de produtos informáticos, vendendo apenas a revendedores, disponibilizando um leque variado de produtos: PCs, portáteis, impressoras, *plotters*, *scanners*, consumíveis, servidores, *software*, calculadoras, produtos de rede e de comunicações, eletrónica de consumo, etc;



Figura 11 - Logotipo CPC DI

Fonte: [www.cpcdi.pt](http://www.cpcdi.pt)

- **Konica Minolta**, como visto anteriormente, fornece equipamentos para escritórios como fotocopiadoras, impressoras, consumíveis que se relacionem com a impressão;



- **Katun** (Figura 12), criada em 1979, é um dos principais fornecedores de suprimentos/consumíveis, fotorretores e peças compatíveis com o *Original Equipment Manufacture* (OEM) para copiadoras, multifuncionais e outros equipamentos de impressão. Foram os pioneiros e ajudaram a legitimar o mercado de suprimentos/consumíveis compatíveis para o mercado de impressão;



**Figura 12 - Logotipo KATUN**

**Fonte:** [www.katun.com](http://www.katun.com)

- **Firmo** (Figura 13), criada em 1951, é hoje líder na produção e comércio de artigos de papelaria, escritório e escolar, contando com mais de 60 anos de tradição no mercado nacional e internacional e com um portfólio de produtos alargado e diversificado.



**Figura 13 - Logotipo Firmo**

**Fonte:** [www.firmo.pt](http://www.firmo.pt)

## 1.9 – Produtos e Serviços da Copialta

A Copialta Representações, Lda. desenvolve a sua atividade em torno da venda de equipamentos e material de escritório, *software* e *hardware* informático, equipamentos e consumíveis de impressão, e soluções de impressão. A empresa disponibiliza ainda serviços de assistência técnica.

A Copialta apresenta uma grande variedade de produtos no ramo da Cópia, Impressão, Informática, Consumíveis, Registadoras. Conta ainda com um Centro de Reparação de Computadores.

- **Cópia e Impressão<sup>2</sup>**

Uma fotocopiadora é um dispositivo usado para reprodução de documentos através da tecnologia de eletrofotografia ou xerografia. A cópia feita por uma fotocopiadora é conhecida como fotocópia.

A Copialta aposta fortemente no mercado empresarial como mercado estratégico para o futuro. Nesse sentido, e em parceria com a marca Konica Minolta, oferece soluções de impressão a clientes empresariais que consistem num serviço que engloba o diagnóstico de necessidades e consumos das empresas, o fornecimento do equipamento de impressão mais adequado tendo por base o diagnóstico e o fornecimento dos consumíveis e as manutenções periódicas.

Em termos de equipamentos disponibiliza duas gamas: uma gama de equipamentos mais vocacionada para uso particular ou para uso em escritórios (gama *Office*) e uma gama profissional mais vocacionada para clientes com necessidades de produção de cópias muito elevadas (gama Produção). Em ambas as gamas de produtos são disponibilizados diferentes equipamentos, com diferentes características e diferentes níveis de produtividade, de forma a ser possível dar resposta a diferentes necessidades dos clientes. Os equipamentos de gama *Office* estão adequados ao uso particular e ao uso empresarial nos casos em que as

---

<sup>2</sup> Fonte: [www.copialta.pt](http://www.copialta.pt)

necessidades em termos de qualidade e produtividade não são muito elevadas. Já os equipamentos de gama produção visam dar resposta a clientes empresariais em que as necessidades em termos de qualidade e produtividade são muito elevadas.

A Figura 14 apresenta dois modelos como exemplo de fotocopiadoras da marca Konica Minolta, o modelo *Bizhub Pro C6000L* e o *Bizhub C552*.



**Figura 14 - Exemplos de Modelos de Fotocopiadoras Disponíveis**

**Fonte:** [www.konicaminolta.com](http://www.konicaminolta.com)

- **Informática**

A área da informática divide-se em dois grandes grupos: as Soluções de *Software* e *Hardware* e o Centro de Reparação de Computadores.

Relativamente às soluções de *Software*, a Copialta conta como parceiro a Eticadata, empresa que se dedica ao desenvolvimento de soluções de *software* profissional de gestão, comercializando os diferentes módulos do *Software Enterprise Resource Planning* (ERP) Eticadata (Figura 15).



**Figura 15 - Software Eticadata**

**Fonte:** [www.eticadata.pt](http://www.eticadata.pt)

O *Software* ERP Eticadata apresenta-se como uma aplicação, mas são comercializadas três linhas distintas:

- *Basic*, uma linha para as micro empresas, disponibilizando o *software* em monoposto e com um número limitado de funcionalidades;
- *Premium*, uma linha para as empresas com maiores necessidades, quer a nível de postos, quer ao nível de módulos;
- *Extended*, que se destina às médias e grandes empresas, contando com todas às funcionalidades e módulos disponíveis.

Para cada uma destas linhas são apresentados diferentes módulos que se adaptam às necessidades de cada empresa.

Alguns módulos disponíveis são:

- Gestão Comercial (GC), que é uma ferramenta de gestão que permite controlar todo o departamento comercial de forma rápida e simples, que será mais aprofundado à frente (Capítulo II);
- Pontos de Venda (POS), destinado aos supermercados, lojas de vestuário, sapatarias, ou seja, estabelecimentos de venda direta ao público geral;
- POS *Gourmet* (GRM), orientado para a área de restauração, cafés, discotecas;
- *Autogest Stands* (AS), destinado a *stands* e concessionários;

- *Autogest Rent-a-car* (ARC), para as empresas de aluguer de viaturas;
- *Autogest Oficinas* (AO), é uma solução para as oficinas de viaturas;
- *Autogest Frotas* (AF), disponível para as entidades com parque automóvel;
- Apoio Pós-venda (APV), destinado às empresas que necessitem de um módulo que lhes possibilite prestar serviço de apoio pós-venda e que será explicado mais à frente (Capítulo II).

Já ao nível de *hardware*, a Copialta comercializa diversos equipamentos, nomeadamente, computadores e periféricos informáticos, máquinas registadoras, POS's de faturação, entre outros.

- **Registadoras**

“De acordo com o art.º 2.º da Portaria n.º 363/2010, de 23 de junho, com a redação dada pela Portaria n.º 22-A/2012, de 24 de janeiro, todos os sujeitos passivos de IRS ou IRC, com as exceções constantes do n.º 2 do artigo 2.º, passam a estar obrigados a utilizar, exclusivamente, um programa de faturação certificado. Deixou, portanto, de ser possível, após 1 de abril de 2012, o uso de máquina registadora ou a faturação manual emitida em documentos impressos por tipografias autorizadas, passando a sistema universal de faturação a utilização de programa certificado. A lei passou a impor a utilização de programa certificado como forma, exclusiva, de emissão de faturas.”

(Autoridade Tributária e Aduaneira)

No ramo das Registadoras, tendo em conta a alteração da lei, a Copialta comercializa a Registadora SPS-530 (Figura 16) da SAM4S, fornecendo assim os seus clientes com um programa certificado.

A Registadora SPS 530, com *software Winplus* tem um programa que permite fazer exportação de dados e, com esta funcionalidade permite uma fácil adaptação à nova Legislação. Emite Faturas personalizadas com extração do ficheiro SAFT.



**Figura 16 - Registadora SAM4S**

**Fonte:** <http://www.sam4s.pt>

- **Centro de Reparação de Computadores**

Como não poderia deixar de ser, sendo a Copialta uma empresa no ramo da informática, conta com um Centro de Reparação de Computadores, um local dotado com as ferramentas necessárias para que os seus técnicos especializados realizem as operações necessárias para a satisfação das diferentes necessidades dos clientes, quer em caso de avaria, quer seja na necessidade de *upgrade* do computador ou noutras variedades de problemas que possam surgir.

- **Material de Escritório e Consumíveis**

Sendo uma empresa na área da cópia/impressão e informática, a Copialta tem ainda produtos para garantir o normal funcionamento destes equipamentos, bem como materiais de escritório.

No que se refere aos consumíveis, comercializa produtos (tinteiros, tambores e toners) de 17 das mais prestigiadas marcas (Figura 17), fruto das diversas parcerias com alguns dos maiores

fabricantes de equipamentos de impressão do setor, tendo assim capacidade para dar resposta a praticamente todas as “exigências” dos seus clientes a este nível.



**Figura 17 - Marcas de Consumíveis Comercializadas**

**Fonte:** Google Images

A Figura 18 apresenta alguns dos consumíveis e material de escritório disponível na Copialta desde tinteiros, toner, papel, marcadores de quadro, CD's, DVD's, agrafadores, furadores e esferográficas.



**Figura 18 - Exemplo de Consumíveis**

**Fonte:** Elaboração Própria

- **Serviço de Assistência Técnica**

No ramo de atividade da Copialta é fundamental que uma empresa que quer ser competitiva no mercado e que esteja focalizada na satisfação dos clientes disponibilize serviços de assistência técnica/assistência pós-venda. Este serviço garante aos clientes que qualquer avaria ou problema que ocorra com os produtos/serviços adquiridos à empresa seja alvo de atenção e terá uma resolução no mínimo de tempo possível e a baixo custo para o cliente.



## 1.10 – Clientes

“We see our customers as invited guests to a party, and we are the hosts. It’s our job every day to make every important aspect of the customer experience a little bit better.”

(Bezos, 2004)

Sendo os clientes a chave para o sucesso de uma empresa, para a Copialta os clientes não são exceção.

A constante evolução e modernização das empresas, aliada à variada gama de produtos comercializados e serviços prestados que a Copialta tem ao dispor para os clientes, permite que todos os tipos de indústria sejam um potencial cliente.

A área de atuação da Copialta alarga-se aos distritos da Guarda, de Viseu, de Castelo Branco e de Bragança (Figura 19), beneficiando assim da centralização da sua sede na cidade da Guarda, como referido anteriormente.

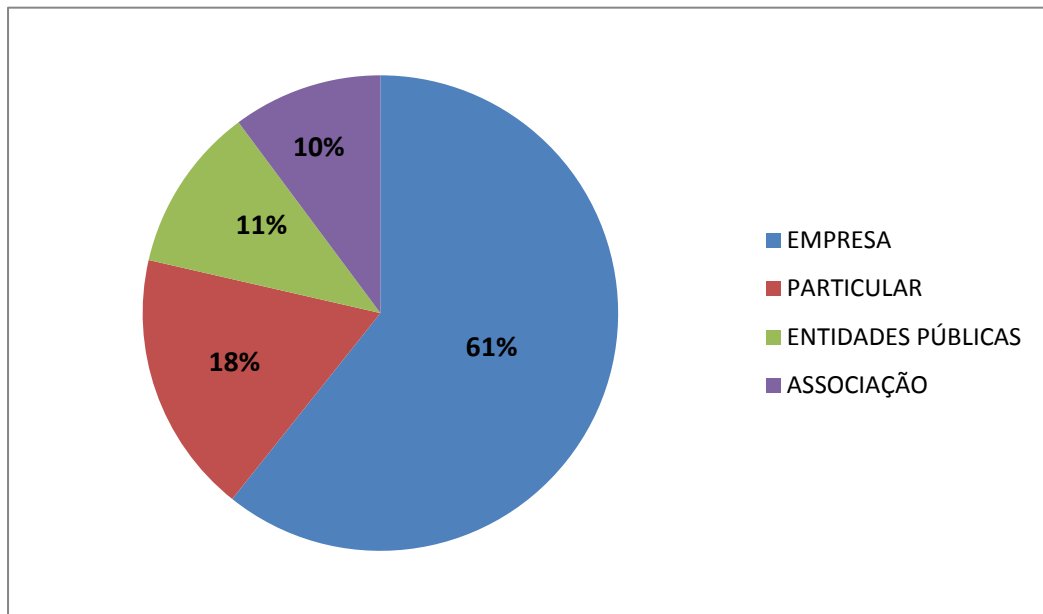


**Figura 19 - Área de Atuação da Copialta**

**Fonte:** Google Images

Assim sendo, e beneficiando destas condições de localização, a Copialta procura satisfazer as necessidades dos seus clientes com o maior profissionalismo e rapidez, gerando assim relações a longo prazo com os mesmos.

De um vasto grupo de clientes, como se pode verificar no gráfico apresentado na Figura 20, destacam-se como principais clientes as Empresas (61%), os clientes particulares (18%), as Entidades Públicas (11%), como por exemplo as Câmaras Municipais e as Escolas, e as Associações (10%).



**Figura 20 – Clientes da Copialta**

**Fonte:** Copialta

### 1.11 - Prémios

Desde a sua parceria com a Konica Minolta, a Copialta foi distinguida, em 2014, com prémios pela sua competência e profissionalismo.

Estes prémios foram atribuídos pela Develop GmbH, do Grupo Konica Minolta, que galardoaram a Copialta no seu 'Kick-off' anual com quatro prémios, distinguindo-a como a melhor concessionária da marca a nível nacional.

Prémios:

- Prémio Melhor Concessionário Develop Global: Parceiro do Ano 2014 (Anexo 1);
- Prémio Melhor Concessionário Develop de Hardware 2014 (Anexo 2);
- Prémio Melhor Concessionário Develop de Soluções de Software 2014 (Anexo 3);
- Prémio Melhor Negócio 2014 (Anexo 4).

No seguimento dos prémios atribuídos, a Copialta surge assim noticiada em maio de 2015 nos jornais da Beira Interior, nomeadamente, O Interior, Jornal do Fundão (Figura 21) e Notícias da Covilhã (Figura 22).



**Figura 21 - Recorte de Jornal do Fundão**

**Fonte:** Jornal do Fundão, 2015

## Copialta eleita melhor concessionária Develop do país

A Copialta, empresa que opera na Beira Interior, no ramo de impressões e informática, foi distinguida pela Develop GmbH, do Grupo Konica Minolta, como a melhor concessionária da marca a nível nacional, tendo sido galardoada com quatro prémios no seu «Kick-off» anual, que decorreu no Vinheiro. A firma sediada na Guarda conquistou os prémios de Melhor Concessionário Develop Global/Países do Ano 2014, Melhor Concessionário Develop de Hardware 2014, Melhor Concessionário Develop de Soluções de Software 2014 e Melhor Negócio 2014.

Para António Morgado, um dos responsáveis da Copialta, estas distinções constituem "um feito notável para uma empresa do interior". "Temos sido, a nível nacional, a empresa que mais compreendeu a multinacional, num valor acima dos 350 mil euros, é um marco importante para nós", afirma, acrescentando que "estes resultados são um reconhecimento do bom trabalho que temos vindo a desenvolver". O responsável revela ainda que a Copialta, concessionária Develop há sete anos, passa agora a ser representante exclusiva na Beira Interior da Konica Minolta, a marca principal do grupo. A Copialta existe desde 1992, e conta com um total de 12 funcionários.

Figura 22 - Recorte de Jornal Notícias da Covilhã

Fonte: Jornal Notícias da Covilhã, 2015

### 1.12 – Política Social da Empresa e Apoio à Comunidade

Com o intuito de proporcionar um clima de bem-estar a todos e entre todos os seus colaboradores, a Copialta organiza todos os anos um jantar de Natal para todos os colaboradores e familiares.

A Copialta tem ainda um papel social importante com a criação de emprego e desenvolvimento económico, mas existe muito mais que a mesma faz em benefício da comunidade, ajudando a criar uma sociedade melhor.

Exemplo deste apoio é a ajuda no desporto a Clubes (Figura 23) e a Associações (Figura 24), no apoio a festividades, elevando assim o bom nome do distrito da Guarda e da Copialta.



Figura 23 - Exemplo de Apoio a um Clube de Futebol

Fonte: Facebook da Guarda Unida



**Figura 24 - Exemplo de Apoio a Associação em Equipamento de Ciclismo**

**Fonte:** [www.cdcrasa.wix.com](http://www.cdcrasa.wix.com)

### **1.13 – Implementação de SGQ e Certificação da Norma NP EN ISO 9001:2008**

Por decisão estratégica da empresa, a Copialta Representações, Lda. atravessou muito recentemente um período de Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade e Certificação da Norma NP EN ISO 9001:2008, a que o estagiário teve oportunidade de presenciar.

#### **1.13.1 - Qualidade e a Norma ISO 9001:2008**

Até ao início do século XVIII, a fabricação na indústria seguia o modelo artesanal. A ênfase na inspeção do produto começou na Grã-Bretanha, em meados desse século cresceu na Revolução Industrial, no início de 1800 (ASQ, 2012).

A introdução de novos métodos de controlo da qualidade e o envolvimento dos operários em pequenas melhorias no processo produtivo, através da utilização de ferramentas simples de controlo da qualidade e de trabalho em equipa para a resolução de problemas, permitiram, em simultâneo, reduzir custos de produção e diminuir as não conformidades detetadas no produto final (Saraiva e Teixeira, 2009).

A NP EN ISO 9001:2008 é a norma que define as cláusulas que uma organização deve cumprir para implementar um Sistema de Gestão da Qualidade. Esta norma serve de base para a avaliação de conformidade no caso de uma organização requerer a certificação. Muitas vezes esta norma é designada como norma de referência.

Segundo a NP EN ISO 9001: 2008, para garantir o seu funcionamento eficaz, uma organização “necessita de identificar e gerir numerosas atividades interligadas. Uma atividade onde se utilizam recursos, e é gerida de modo a permitir a transformação das entradas em saídas, pode ser considerada como um processo. Frequentemente a saída de um processo constitui diretamente a entrada do seguinte.

Nesta norma são identificados alguns processos fundamentais, tais como processos para a provisão de recursos de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, definindo-se assim a própria sequência e interação entre os processos. Para isso, prevê a monitorização, a medição e a análise dos processos que fazem parte do SGQ, o qual lhe permitirá a

implementação das ações necessárias para obter resultados e a melhoria contínua dos processos e do próprio SGQ que a organização implementar (Quintela, 2006).

### 1.13.2 - Princípios de Gestão da Qualidade<sup>3</sup>

As normas da qualidade baseiam-se nos oitos princípios de gestão da qualidade, que são:

- Focalização no cliente, porque as organizações dependem dos seus clientes e, conseqüentemente, deverão compreender as suas necessidades, satisfazer os seus requisitos e esforçar-se por exceder as suas expetativas;
- Liderança, na qual os líderes estabelecem unidade no propósito e na orientação da organização;
- Envolvimento das pessoas, em todos os níveis, são a essência de uma organização e o seu pleno envolvimento permite que as suas aptidões sejam utilizadas em benefício da organização;
- Abordagem por processos, pois um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as atividades e os recursos associados são geridos como um processo;
- Abordagem da gestão como um sistema, identificando, compreendendo e gerindo processos interrelacionados como um sistema, contribui para que a organização atinja os seus objetivos com eficácia e eficiência;
- Melhoria contínua do desempenho global de uma organização deverá ser um objetivo permanente dessa organização;
- Tomada de decisão baseada em factos, baseadas na análise de dados e de informações;
- Relações mutuamente benéficas com fornecedores, pois é uma relação de benefício mútuo, que potencia a aptidão de ambas as partes para criarem valor.

---

<sup>3</sup> Baseado no ponto 0.2 da NP EN ISO 9000:2005

### 1.13.3 - Processo

O processo é um conjunto sequencial e particular de tarefas que permite a concretização de uma atividade. É a sequência de atividades realizadas na geração de resultados para o cliente, desde o início do pedido até a entrega do produto (Lisboa *et al*, 2011).

A identificação dos processos críticos para o sucesso da organização e a autonomização da sua gestão representa uma solução para as dificuldades.

Gerir por processos significa adotar uma perspectiva transversal da organização, coordenando as prestações de cada serviço para que o processo seja executado com o máximo de eficiência (Lisboa *et al*, 2011).



## **CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA EMPRESA DURANTE O ESTÁGIO**

---

Neste capítulo serão expostas as atividades desenvolvidas na empresa durante o estágio.

Assim sendo, o horário iniciava-se das 9h até às 12h30m, seguindo-se a pausa para o almoço, recomeçando às 14h até às 18h. O dia era composto por um conjunto de tarefas distintas, auxiliando assim o responsável dessa tarefa.

Tarefas como o atendimento de contactos exteriores (telefónicos e presenciais), controlo e registo da correspondência ou encomendas expedidas e recebidas, triagem e organização de documentos no arquivo, gestão de *stocks* e colaboração na implementação, manutenção e optimização do Sistema de Gestão da Qualidade, foram realizadas ao longo de todo o estágio.

## 2.1 – Atendimento de Contactos Exteriores e Correspondência

“Não é o empregador que paga o salário, mas o cliente.”

(Henry Ford)

Nesta área, destacam-se dois grupos: atendimento ao cliente presencial e atendimento ao cliente por telefone.

- **Atendimento ao cliente presencial**

O estagiário teve a oportunidade de receber clientes na loja, ajudando a atender as suas necessidades ou encaminhando-os ao responsável pela área. No caso da receção de *hardware* (computadores ou periféricos) para reparação, o estagiário registava a chegada desses artigos no modelo PC CHECK LIST (Anexo 5), fazendo o preenchimento dos dados do cliente, a descrição do problema e quais os diferentes acessórios que acompanhavam esse *hardware*, colocando-o depois na área correspondente dentro da sala do Centro de Reparação de Computadores. Posteriormente, era criada a ordem de serviço de informática (Anexo 6) no *Software* ERP Eticadata.

- **Atendimento ao cliente pelo telefone**

O estagiário teve a oportunidade de atender clientes pelo telefone. O atendimento apesar de ser sempre rigoroso, havia a necessidade de o fazer com simpatia, transmitindo ao cliente uma sensação de “à-vontade”, começando com “Copialta, bom dia, em que posso ajudar?”, dando

depois seguimento ao pedido. Pedidos como tomar nota das necessidades dos clientes, quer sejam estas em consumíveis, quer seja em necessidade de falar com um dos técnicos, encaminhando a chamada para a extensão correspondente, quer sejam em criação de ordem de serviço de assistência pós-venda foram situações que se proporcionaram.

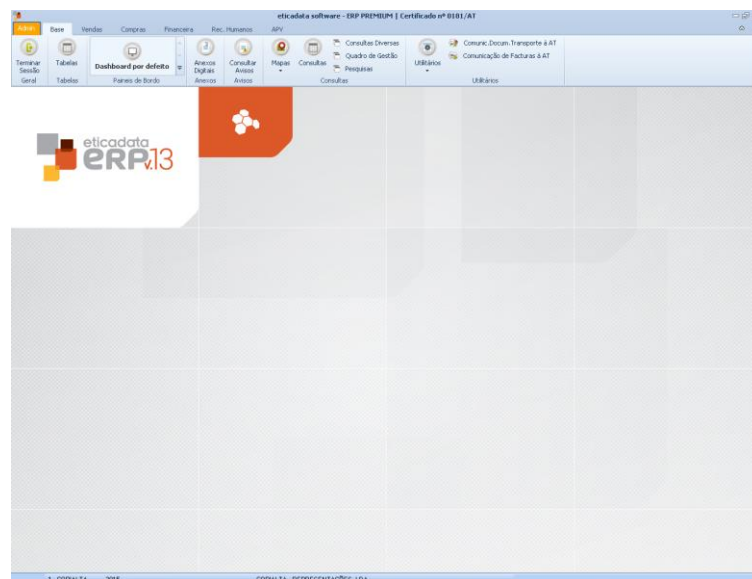
- **Correspondência**

Diariamente eram emitidas faturas (Anexo 7) e recibos que tinham necessidade de ser encaminhadas pelo correio. Após confirmação total dos documentos, nas faturas (os dados do cliente, os artigos e os valores) e nos recibos (os dados dos clientes, os números de faturas no recibo e os valores), estes eram carimbados e rubricados, sendo depois colocadas num envelope timbrado da Copialta e colocados no local respectivo, para que ao final do dia, o responsável os entregasse nos Correios de Portugal, S.A. (CTT).

## 2.2 – Software ERP ETICADATA<sup>4</sup>

Num cenário de crescente competitividade, as empresas são cada vez mais confrontadas com a necessidade de ferramentas de gestão que lhes permitam diagnosticar os fatores críticos do negócio.

Como mencionado anteriormente, a Copialta tem como parceiro a Eticadata, comercializando o *software* ERP Eticadata. Consequentemente, utiliza como sistema informático de gestão o *software* ERP Eticadata (Figura 25), a linha *PREMIUM*, com os módulos Gestão Comercial (GC) e Apoio Pós-venda (APV), podendo assim proceder à introdução dos respetivos documentos e criação de ordens de serviço de assistência pós venda.



**Figura 25 - Layout Inicial ERP Eticadata**

**Fonte:** ERP Eticadata Copialta

A Gestão Comercial Eticadata é uma ferramenta de gestão que permite controlar todo o departamento comercial de forma rápida e simples. Esta ferramenta permite à Copialta reduzir custos e maximizar receitas mais facilmente.

<sup>4</sup> Este subponto foi elaborado de acordo com informação obtida em [www.eticadata.com](http://www.eticadata.com)

O módulo Gestão Comercial Eticadata abarca áreas fundamentais como a Gestão de Clientes, Gestão de Artigos (Figura 26), Encomendas e Orçamentos, Compras, *Stocks* e Vendas, Gestão de Contas Correntes, Tesouraria, Contratos e Tabelas de preços, entre outras.

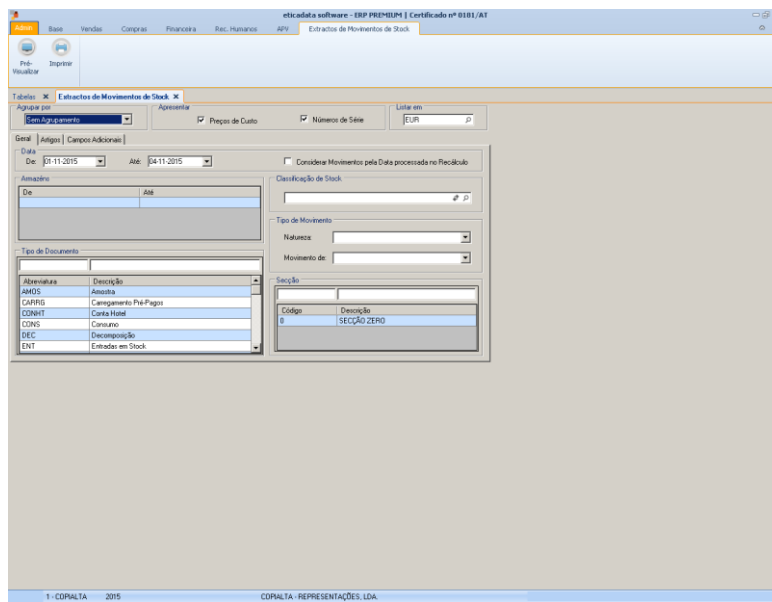
Figura 26 - Layout Tabelas (Gestão de Artigos)

Fonte: ERP Eticadata Copialta

Por seu lado, o módulo Apoio Pós Venda (APV) é a principal ferramenta de apoio à gestão da empresa, na sua atividade de prestação de serviços de assistência técnica, manutenção e reparação de equipamentos.

Algumas das funcionalidades do módulo são a gestão de equipamentos, criação de pedidos de apoio, orçamentos de reparação, reparações, entre outras.

O estagiário teve a oportunidade de se familiarizar ao longo do estágio com o *software* ERP Eticadata, explorando algumas das suas funcionalidades, como a criação de clientes, a consulta de artigos e de *stocks*, a consulta de movimentos de artigos (Figura 27), a consulta de contas correntes, acompanhamento nas criações de ordens de serviço, de pagamentos, de faturação e recebimentos.



**Figura 27 - Layout Consultas**

**Fonte:** ERP Eticada Copialta

### 2.3 – Arquivo de Documentos

Pelo nº1 do artigo 52º do Código do Imposto Sobre o Valor Acrescentado:

“Os sujeitos passivos são obrigados a arquivar e conservar em boa ordem durante os 10 anos civis subsequentes todos os livros, registos e respectivos documentos de suporte, incluindo, quando a contabilidade é estabelecida por meios informáticos, os relativos à análise, programação e execução dos tratamentos.”

A Copialta lança todos os seus documentos em sistema informático, contudo, uma cópia é sempre arquivada no respetivo dossiê ou pasta, no Arquivo (Figura 28).



**Figura 28 - Arquivo**

**Fonte:** Elaboração Própria

Aquando do acompanhamento das atividades diárias do escritório, o estagiário pôde proceder ao arquivamento dos variados documentos gerados pelo normal funcionamento da empresa. Cada documento era guardado no respetivo dossiê cronologicamente, de forma ascendente, ficando no topo o documento com a data ou número mais recente.

Exemplos de documentos a organizar e arquivar:

- Faturas de fornecedores;

- Requisições;
- Correspondência;
- Ordens de Serviço;
- Faturas a pagar;
- Encomendas de clientes;
- Guias de contrato;
- Guias de transporte;
- Guias de pagamento;
- Guia de solicitações e/ou entregas de valores (Anexo 8);
- Documentos internos da empresa;
- Entre outros...

Após o respetivo dossier ou pasta estar totalmente preenchido, ou quando se inicia um novo ano, os dossiers e as pastas respeitantes ao ano anterior são transferidos para o arquivo morto.



## 2.4 - Processo de Compras e Aprovisionamento

Como referido anteriormente, a Copialta atravessa um processo de Implementação de SGQ e Certificação norma NP EN ISO 9001:2008.

Seguidamente serão apresentadas as etapas do processo implementado no qual o estagiário teve a oportunidade de executar tarefas.

O Processo de Compras e Aprovisionamento tem por objetivo estabelecer regras/etapas orientadoras para a avaliação das necessidades de compras, seleção de fornecedores e avaliação dos fornecimentos, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.

Apesar do processo ter etapas precedentes, o estagiário participou neste processo, pôde receber encomendas e no momento da receção da encomenda, proceder à inspeção da mesma de forma a garantir que o rececionado corresponde ao contratado e aferir, simultaneamente, a conformidade do transporte.

As compras eram registadas no modelo Mod.48 - Registo e Avaliação de Fornecimentos, pelo responsável de compras. As atividades de inspeção para os diferentes parâmetros classificados como essenciais para a avaliação do fornecimento são feitas de acordo com o definido nos planos de controlo apropriados aos diferentes produtos adquiridos. Pelo responsável era registada a avaliação do fornecimento no modelo Mod.48 - Registo e Avaliação de Fornecimentos.

Após a inspeção de receção da encomenda (que é sempre efetuada na sede da empresa), se esta estiver conforme os requisitos, dá-se entrada de stock no software de gestão, no qual o estagiário teve a oportunidade de acompanhar, são etiquetados os produtos (Figura 29) e são encaminhados para a zona de armazenamento definida (Figura 30). Os produtos rececionados na sede e que se destinam ao Armazém/Oficina, são posteriormente transferidos para o local onde estão destinados.

Caso seja identificado produto não conforme, é feita reclamação ao fornecedor e o produto é colocado em zona de produtos não conforme ou imediatamente devolvido ao fornecedor.



**Figura 29 - Exemplos de Etiquetas**

**Fonte:** Elaboração Própria



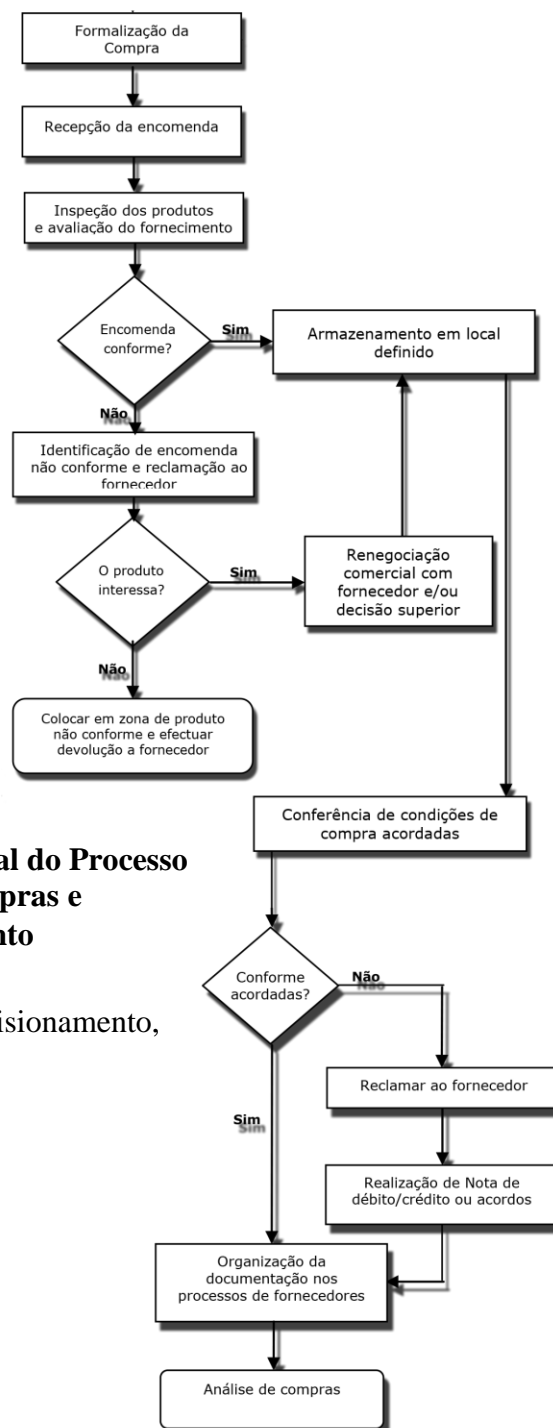
**Figura 30 - Toners no Armazém**

**Fonte:** João Freire

Consequentemente, procede-se à organização dos documentos emitidos pela Copialta e pelo fornecedor no dossier respetivo. Para além da avaliação individual de cada compra no modelo Mod 48 - Registo e Avaliação de Fornecimentos, conforme já referido anteriormente,

anualmente, a gerência com base nos registos de avaliação dos fornecimentos (Mod 49 - Tratamento Avaliação de Fornecedores), efetua a avaliação global de fornecedores.

A partir do processo de avaliação deve ser feita a atualização da lista de fornecedores aceites (que se encontra no mesmo modelo). Caso se considere relevante, poder-se-á comunicar aos fornecedores o resultado da avaliação e sugerir ações de melhoria que se considerem relevantes para elevarem a qualidade dos serviços prestados à Copialta.



**Figura 31 - Esquema Parcial do Processo de Recepção de Compras e Aprovisionamento**

Fonte: PC-Compras e aprovisionamento, Copialta

A Figura 31 representa, parcialmente, o processo interno desde a formalização da compra até ao seu aprovisionamento, no qual o estagiário teve a oportunidade de participar.

Devido ao carácter urgente de algumas das encomendas efetuadas pelos clientes da Copialta, alguns dos produtos tinham que ser enviados por transportadora. Para isso era necessário acondicionar a encomenda, proceder ao processamento da guia e preencher a vinheta da transportadora, que tratava da recolha e do transporte do material até ao cliente.

## 2.5 - Análise de Custos

Foi pedido ao estagiário que fizesse uma recolha de informação sobre todos os custos diretos e indiretos da empresa, expondo-os assim numa folha de cálculo com o intuito de escrutinar o valor mensal médio do custo da empresa em 2015, bem como uma previsão para 2016.

Para tal efeito, o estagiário procedeu à recolha da informação para a criação das tabelas, teve acesso a informação como os valores dos custos com o pessoal (remunerações, descontos para a segurança social, seguros, comissões, entre outras informações), fornecimento de serviços externos (subcontratos, publicidade, vigilância, electricidade, combustíveis, água, rendas, comunicações, seguros, portagens, entre outros), situação de empréstimo e conta caucionada, entre outras informações.

Dada a natureza destes dados, o estagiário não foi autorizado a apresentar os resultados reais desta análise, pois a informação obtida é interna e apenas diz respeito aos intervenientes responsáveis pelo processo.

Seguidamente são apresentadas algumas figuras, embora com dados fictícios, de parte das tabelas de como foi exposta a informação. Como se pode constatar, a Figura 32 apresenta, ficticiamente, uma exposição de dados sobre a matéria empréstimos.

						2015						
BANCO	TIPO	MONTANTE INICIAL	PERIODICIDADE	MENSALIDADES EM FALTA PARA FIM	MONTANTE EM FALTA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho
BANCO A	COMERCIAL	25,00 €	MENSAL	35	17,50 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
BANCO B	PME INVEST	50,00 €	TRIMESTRAL	14	50,00 €			4,00 €			4,00 €	
BANCO C	AUTOMÓVEL	15,00 €	MENSAL	20	12,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
<b>TOTAL</b>		<b>90,00 €</b>			<b>79,50 €</b>	<b>2,00 €</b>	<b>2,00 €</b>	<b>6,00 €</b>	<b>2,00 €</b>	<b>2,00 €</b>	<b>6,00 €</b>	<b>2,00 €</b>

2015					2016							
Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto
1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
	4,00 €				4,00 €			4,00 €			4,00 €	
1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
2,00 €	6,00 €	2,00 €	2,00 €	6,00 €	2,00 €	2,00 €	6,00 €	2,00 €	2,00 €	6,00 €	2,00 €	2,00 €

2016			
Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
4,00 €			4,00 €
5,00 €	1,00 €	1,00 €	5,00 €

**Figura 32 - Exemplo de um Plano de Amortizações de Empréstimos**

**Fonte:** Elaboração Própria

Seguidamente é apresentada uma figura (Figura 33) composta por um quadro resumo sobre o apuramento do custo médio mensal da empresa, por funcionário, sobre o qual incide parte dos custos da empresa, também ele com dados fictícios. Assim, supondo no caso do João, que em média por mês, os encargos para a empresa sobre o funcionário são 100,00€, o custo médio dos empréstimos por mês é de 200,00€, o custo médio mensal dos juros um total de 10,00€ e o custo dos fornecimentos de serviços externos em média por mês é no valor de 20,00€, obtemos assim os 330,00€, como apresentado. Quer a empresa, quer o funcionário, ficam a saber qual o custo mensal que têm, bem como a importância dos custos da estrutura, podendo assim ter um valor de referência e aumentar os seus níveis de produtividade.

2015						
	Nome	MÉDIA MENSAL	EMPRÉSTIMOS	JUROS	FSE	TOTAL MENSAL
1	João	100,00 €	200,00 €	10,00 €	20,00 €	<b>330,00 €</b>
2	Maria	120,00 €	200,00 €	10,00 €	20,00 €	<b>350,00 €</b>
<b>TOTAL MÉDIA MENSAL</b>						<b>680,00 €</b>

2016						
	Nome	MÉDIA MENSAL	EMPRÉSTIMOS	JUROS	FSE	TOTAL MENSAL
1	João	100,00 €	150,00 €	5,00 €	20,00 €	<b>275,00 €</b>
2	Maria	120,00 €	150,00 €	5,00 €	20,00 €	<b>295,00 €</b>
<b>TOTAL MÉDIA MENSAL</b>						<b>570,00 €</b>

**Figura 33 – Exemplo de Relatório do Custo Médio Mensal e Encargos por Funcionário**

**Fonte:** Elaboração Própria

## 2.6 – Atividades Realizadas no Exterior

Apostando na formação contínua dos seus colaboradores, a Copialta marca presença em *Workshops* e Formações, bem como em apresentações de novidades dos seus parceiros.

### 2.6.1 – *Workshop* em Email Marketing e Introdução às Redes Sociais

Durante o estágio, o estagiário teve a oportunidade de participar num *Workshop* sobre Redes Sociais e Email Marketing, realizado pela Konica Minolta, no Porto, pela Sra. Fabiana Oliveira (BPT Marketing *Specialist*), aumentando assim os seus conhecimentos sobre a matéria (Anexo 11).

Temas como o que é a *Social Media*, tipos, diferenças entre página e perfil de *Facebook* para a empresa, planear a publicação de *posts* (Anexo 9), analisar as estatísticas do *Facebook* (Anexo 10), promoções de *posts* ou de página, *hashtags* foram alguns dos temas apresentados. Foram ainda apresentados programas para criação e envio de Email Marketing, como o Mail Chimp (Figura 34).



**Figura 34 - Mail Chimp**

**Fonte:** mailchimp.com

### 2.6.2 – Apresentação do ERP V.16 Eticadata

No dia 13 de novembro, no Hotel Meliã (Figura 35), em Braga, foi apresentado a todos os parceiros Eticadata a nova versão do *Enterprise Resource Planning* Eticadata, a versão 16 (ERPv16), bem como os novos módulos, como por exemplo o *E-medical*, o *E-mobile* e as novas funcionalidades.

O estagiário participou neste evento com o Sr. Francisco Reis e o Sr. Miguel Carreira, representando a Copialta num evento organizado pelo seu parceiro Eticadata, tendo assim oportunidade de visitar os variados *stands* de marcas com produtos relacionados com o *software*. Na Figura 36 é apresentada a credencial de entrada no evento.



**Figura 35 - Hotel Meliã - Braga**

**Fonte:** laviedesandrina.com



**Figura 36 - Credencial do Evento**

**Fonte:** Elaboração Própria



## Conclusão

Este relatório pretendeu apresentar a Copialta Representações, Lda., através da sua história, da sua estrutura e dos seus produtos e serviços, demonstrando a importância que esta empresa tem na sua zona de atuação.

Além do referido anteriormente, apresentam-se ainda as tarefas desenvolvidas durante o período de estágio.

Durante o estágio, foi possível pôr em prática conhecimentos adquiridos durante a licenciatura de Gestão e, procurando estar sempre recetivo a novos conhecimentos e desafios, o estagiário contou sempre com o apoio de todos os colaboradores. Tentou tomar uma postura ativa, empenhada e interessada aproveitando a oportunidade proporcionada pelo estágio, recebendo assim uma resposta positiva ao *feedback* recolhido no fim do estágio.

Importa ainda realçar as boas instalações, as condições e o ambiente acolhedor apresentadas ao estagiário, privilegiando-o assim durante as atividades desenvolvidas.

Em suma, as horas de estágio (400h) foram excelentes para o crescimento e desenvolvimento de aptidões profissionais do estagiário, pois pôde pôr em prática os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura em Gestão, bem como para adquirir novos conhecimentos que certamente virão a ser úteis de futuro.

## Referências Bibliográficas

- ASQ (2012). *History of quality*. Disponível em: <http://asq.org/learnabout-quality/history-of-quality/overview/overview.html>.
- Chiavenato, Idalberto (2004). *Gestão de Pessoas*, Rio de Janeiro: Elsevier
- Copialta (2015). *Manual de Acolhimento Copialta*. Guarda.
- Drucker, P. F. (2003). *A Administração na Próxima Sociedade*. Nobel.
- Emerson, M. (2001). *The Elephant and the Bear: The European Union, Russia and their Near Abroads*. Bruxelas: CEPS.
- IPQ (2005). *NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Fundamentos e Vocabulário*. IPQ – Instituto Português da Qualidade
- IPQ (2008). *NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos*. IPQ – Instituto Português da Qualidade
- Kotler, P. (2000). *Administração de Marketing*. São Paulo: Prentice Hall.
- Lisboa, J., Coelho, A., Coelho, F., & Almeida, F. (2011). *Introdução à Gestão de Organizações* (3ª ed.). Porto: Vida Económica - Editorial, SA.
- Pereira, S. (2013). *Controlo de Gestão - Principais Modelos*. Lisboa: Escolar Editora.
- Saraiva, M. e Teixeira, A. (2009). *A Qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar*. Lisboa. Edições Sílabo.
- Quintela, José (2006). *Comunicação Financeira, Transparência nos sites das empresas Cotadas*, Lisboa, Presslivre.

## Webgrafia

Altoinfor. Obtido em 2015 de novembro de 10, de Altoinfor: <http://www.altoinfor.pt>

*Bezos, Jeff (2004)*. Obtido em 2015 de outubro de 25, de  
<http://www.bloomberg.com/bw/stories/2004-08-01/online-extra-jeff-bezos-on-word-of-mouth-power>

*Copialta*. Obtido em 2015 de outubro de 25, de [www.copialta.pt](http://www.copialta.pt)

*Copialta distinguida por multinacional*. Obtido em 16 de outubro de 2015, de Jornal O Interior:  
<http://www.ointerior.pt/noticia.asp?idEdicao=810&id=47366&idSeccao=11401&Action=noticia>

*CPC DI*. Obtido em 2015 de novembro de 10, de CPC DI: <http://www.cpcdi.pt>

*Eticadata APV*. Obtido em 2015 de outubro de 15, de Eticadata:  
<http://pt.eticadata.com/solucoes/apoio-pos-venda>

*Eticadata Gestão Comercial*. Obtido em 2015 de outubro de 15, de Eticadata:  
<http://pt.eticadata.com/solucoes/gestao-comercial>

*Firmo*. Obtido em 2015 de novembro de 10, de Firmo: [www.firmo.pt](http://www.firmo.pt)

*Katun*. Obtido em 2015 de novembro de 10, de Katun: <http://www.katun.com>

*KONICA MINOLTA PT*. Obtido em 2015 de novembro de 15, de [www.konicaminolta.pt](http://www.konicaminolta.pt)

## ANEXOS

**Anexo 1 – Prémio Melhor Concessionário Develop Global: Parceiro do Ano  
2014**



**DEVELOP**

**Melhor Concessionário DEVELOP Global / Parceiro do ano FY.2014**

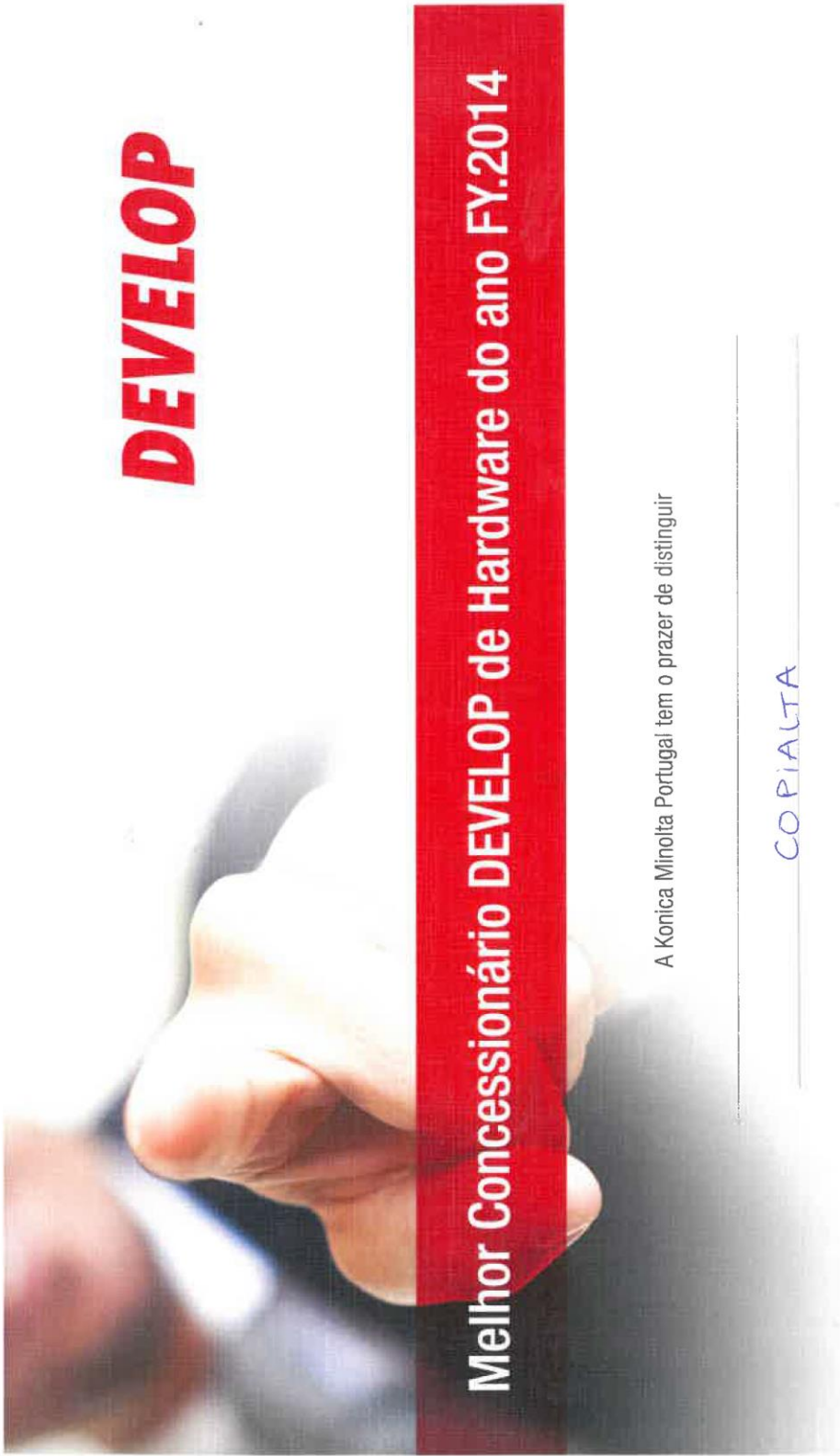
A Konica Minolta Portugal tem o prazer de distinguir

COPIALTA

*George Pimentel*  
George Pimentel  
Sales & Marketing Senior Manager

*Vasco Falcão*  
Vasco Falcão  
General Manager

**Anexo 2 – Prémio Melhor Concessionário Develop de *Hardware* 2014**



**DEVELOP**

Melhor Concessionário DEVELOP de Hardware do ano FY.2014

A Konica Minolta Portugal tem o prazer de distinguir

COPIALTA

*Jorge Pimentel*  
Sales & Marketing Senior Manager

*Vasco Fagão*  
General Manager



**Anexo 3 – Prémio Melhor Concessionário Develop de Soluções de *Software*  
2014**

**DEVELOP**

Melhor Concessionário DEVELOP  
de Soluções de Software do ano FY.2014

A Konica Minolta Portugal tem o prazer de distinguir

COPIALTA

  
Jorge Pimentel  
Sales & Marketing Senior Manager

  
Vasco Fajão  
General Manager

**Anexo 4 – Prémio Melhor Negócio 2014**

**DEVELOP**

**Prémio Melhor Negócio FY.2014**


A Konica Minolta Portugal tem o prazer de distinguir

COPIALTA

*João Pimentel*  
João Pimentel  
Sales & Marketing Senior Manager

*Vasco Falcão*  
Vasco Falcão  
General Manager

***Anexo 5 – PC Check List***

	<b>PC CHECK LIST</b>
---	----------------------

A Preencher na Recepção:

<u>Cliente:</u>		<u>OS:</u>			
<u>Contatos:</u>					
PC	MONITOR	IMPRESSORA	PORTÁTIL	BACKUP DADOS	
RATO	CABOS USB/VGA	TRANSFORMADOR	BATERIA	PASTA	
<u>OUTROS:</u>					

**Descrição do problema:**

A Preencher pelo técnico:

Backup de Dados	Acrobat	
Sistema Operativo	Flash Player	
Drivers	Java	
Ativação de sistema	Antivírus	
Chrome	Office/Open Office	
MP/vlc player	Jogos Windows	
Service Pack/atualizações	Restore de Dados	
<u>Observações:</u>		

O Técnico

Data

\_\_\_\_\_

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Anexo 6 – Ordem de Serviço de Informática**

COPIALTA REPRESENTAÇÕES LDA.  
RELATÓRIO DE ESTÁGIO | 2015



COPIALTA - DEP. TÉCNICO

ORDEM DE SERVIÇO



Tipo	OSI ORDEM SERVIÇO - INF
Número	146
Data	15-10-2015

Original

Equipamento F079599414A45  
**Marca/Modelo** ASUS BOARD H81M-K  
**Localização**  
 Componente -  
 Data Entrada 15-10-2015 Hora 15:05  
 Data Pronto 27-10-2015 Hora 12:09

Cód.Cliente 1 Efectuar Retenção de IRS Não  
 Nome COPIALTA - REPRESENTAÇÕES, LDA  
 Morada RUA MIGUEL UNAMUNO, N° 26  
 Localidade GUARDA  
 Cód. Postal 6300-584 GUARDA  
 Telefone 271220460 Telemóvel

Requisição	Estado	Fechado	Entregue por	Recepcionista
		Sim		

Tipo		Título	
Assunto		SubAssunto	
Gravidade		Nível SLA	
Descrição	NÃO LIGA		
Avisos			
Observações			

Serviços Internos

Dep.	Tempo	Código	Descrição

Materiais e Serviços Adicionais

Dep.	Código	Quant.	Descrição	Unitário	total linha
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€
				€	€

contador mono

contador cor

Sub total €  Iva €  Total €

data/hora inicio . . | :  
 data/hora fim . . | :

Autorizo a Firma a executar os trabalhos acordados, com o material necessário

O Técnico

O Cliente



**Anexo 7 - Fatura Copialta**

COPIALTA REPRESENTAÇÕES LDA.  
RELATÓRIO DE ESTÁGIO | 2015



Rua Miguel Unamuno, 26  
6300-584 Guarda : apt 219  
271 220 460 - telf : 271 220 465 - fax  
www.copialta.pt copialta@copialta.pt  
NIF: 502 852 577  
sociedade por quotas - capital social 8.000 € - mat 916

NIB: 0035 0754 00007793830 40 - CGD  
NIB: 0045 4040 4025 9539 5269 0 - CCA



Exmo.(s) Sr.(s)  
**Nome do Cliente**  
Morada  
Localidade  
Código Postal Distrito

Original		Pág.	Condição de Pagamento				Data Venc.	Data Doc.	
		1	A 30 DIAS				2015-12-27	2015-11-28	
V/Nº Contribuinte	Cliente Nº	Desc.	Requisição	Moeda	Câmbio	Vendedor	Fatura		
999999999	639	0,00		EUR	1,000000	11	FACT 015/4287		
Cód. Artigo	Descrição			Qtd.	Un	Pr. Unit.	%Desc.	Des.ValV. Líquido	%IVA
A5C4021	BIZHUB C224e			1,000	Un	1,000	0,00	1,000	23,00
Nº Série 1									
A33K150	TN-321K Toner black f. C224 284 364 e			1,000	Un	0,00	0,00	0,00	23,00
A33K250	TN-321Y Toner yellow f. C224 284 364 e			1,000	Un	0,00	0,00	0,00	23,00
A33K350	TN-321M Toner magenta f. C224 284 364 e			1,000	Un	0,00	0,00	0,00	23,00
A33K450	TN-321C Toner cyan f. C224 284 364 e			1,000	Un	0,00	0,00	0,00	23,00
9961028405	Doc SW (LRI) bizhub C364e 284e 224e, PT			1,000	Un	0,00	0,00	0,00	23,00
9969065405	FACE.BIZHUB 754/654/C364E/C284/C224			1,000	Un	0,00	0,00	0,00	23,00
A3CFWY1	DF-624 Alimentador Duplex Automático ineo 224e/284e/364e/454e/554e			1,000	Un	0,00	0,00	0,00	23,00
Nº Série 1									
9967003545	DK-510 Mesa simples ineo 224e/284e/364e/454e/554e			0,000	Un	0,00	0,00	0,00	23,00

eticadata - E9DI-Processado por Programa Certificado nº0181/AT

Obs.:

Local de Carga: Morada do remetente  
Local de Descarga: Morada do destinatário  
Meio de Expedição: N/ Carro  
Data/Hora: 2015-11-28 / 18:40 Viatura:

Resumo do IVA

Cód.	Taxa	Incidência	Valor
3	23,00	1,00	23,00


Mercadoria:	1,00
Descontos:	0,00
Outros:	0,00
IVA:	0,23
Acertos:	0,00
<b>Total:</b>	<b>1,23</b>

O responsável: \_\_\_\_\_

VNDDocumento.rdl Documento emitido pelo Software eticadata

Ecotaxas devidas para reciclagem de pilhas e baterias e de REEE incluídas no preço dos equipamentos e não sujeitas a descontos. A compensação para a COPIA PRIVADA, prevista na Lei 62/98, alterada pela Lei 49/2015 de 5 de Junho, esta incluída no preço dos produtos, nos casos em que seja aplicável.

**Anexo 8 – Guia de Solicitação e/ou Entrega de valores**

	<b>Solicitações/Entrega de Valores</b>
---	--

Requerido por: _____	Data de Requisição: _ / _ / _	Solicitação necessária para: _ / _ / _	Preparado em: _ / _ / _ _____ Não Preencher
-------------------------	----------------------------------	---	---

Solicitações	
<input type="checkbox"/> Requisição de Material <input type="checkbox"/> Propostas <input type="checkbox"/> Faturação <input type="checkbox"/> Ordem de Serviço (OS) <input type="checkbox"/> Outro (s) _____	<input type="checkbox"/> Requisição de Material <input type="checkbox"/> Propostas <input type="checkbox"/> Faturação <input type="checkbox"/> Ordem de Serviço (OS) <input type="checkbox"/> Outro (s) _____
Designação do Cliente: _____	Designação do Cliente: _____
Descrição da Solicitação: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	Descrição da Solicitação: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

**Entrega de Valores**

Recebi do Cliente \_\_\_\_\_, o valor de \_\_\_\_\_, \_\_\_ €.

Tipo de Entrega:  Dinheiro  Cheque Referente a(s) fatura(s) n.º \_\_\_\_\_

<b>Entregue por:</b> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Data</td> <td style="text-align: center;">Assinatura</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_ / _ / _</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> </table>	Data	Assinatura	_ / _ / _	_____	<b>Recebido por:</b> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Data</td> <td style="text-align: center;">Assinatura</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_ / _ / _</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> </table>	Data	Assinatura	_ / _ / _	_____
Data	Assinatura								
_ / _ / _	_____								
Data	Assinatura								
_ / _ / _	_____								

**Anexo 9 – Plano Mensal de Redes Sociais**

PLANO MENSAL OUTUBRO REDES SOCIAIS

Semana	Dia	Data	Facebook	Linkedin	Youtube	Google+	Twitter	Instagram	Necessidades
SEM. 40	Segunda-feira	28/set/15							
	Terça-feira	29/set/15							
	Quarta-feira	30/set/15							
	Quinta-feira	01/out/15							
	Sexta-feira	02/out/15							
	Sábado	03/out/15							
	Domingo	04/out/15							
SEM. 41	Segunda-feira	05/out/15							
	Terça-feira	06/out/15							
	Quarta-feira	07/out/15							
	Quinta-feira	08/out/15							
	Sexta-feira	09/out/15							
	Sábado	10/out/15							
	Domingo	11/out/15							
SEM.42	Segunda-feira	12/out/15							
	Terça-feira	13/out/15							
	Quarta-feira	14/out/15							
	Quinta-feira	15/out/15							
	Sexta-feira	16/out/15							
	Sábado	17/out/15							
	Domingo	18/out/15							
SEM. 43	Segunda-feira	19/out/15							
	Terça-feira	20/out/15							
	Quarta-feira	21/out/15							
	Quinta-feira	22/out/15							
	Sexta-feira	23/out/15							
	Sábado	24/out/15							
	Domingo	25/out/15							
SEM. 44	Segunda-feira	26/out/15							
	Terça-feira	27/out/15							
	Quarta-feira	28/out/15							
	Quinta-feira	29/out/15							
	Sexta-feira	30/out/15							
	Sábado	31/out/15							
	Domingo	01/nov/15							

**Anexo 10 – Performance Facebook**

## PERFORMANCE FACEBOOK

<i>Período</i>	<b>1.11.2014 - 30.11.2014</b>
Alcance médio publicação:	
Alcance total:	
Média de gostos:	
Média de Partilhas:	
Média comentários:	

<i>Seguidores</i>	<b>1.11.2014 - 30.11.2014</b>
Primeiro dia do mês:	
Último dia do mês:	
Total crescimento:	

<i>Média de Visitas</i>	<b>1.11.2014 - 30.11.2014</b>
Cronologia:	
Separador das Fotos:	
Separador gostos:	
Insights:	

<i>Referências externas</i>	<b>1.11.2014 - 30.11.2014</b>
konicaminolta.pt:	
google:	
youtube:	

<i>Homens</i>	<b>1.11.2014 - 30.11.2014</b>
Percentagem total:	
13-17:	
18-24:	
25-34:	
35-44:	
45-54:	
55-64:	
65+:	

<i>Mulheres</i>	<b>1.11.2014 - 30.11.2014</b>
Percentagem total:	
13-17:	
18-24:	
25-34:	
35-44:	
45-54:	
55-64:	
65+:	



**Anexo 11 – Certificado *Workshop* Email Marketing e Introdução às Redes  
Sociais**



Giving Shape to Ideas