



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Denis Emanuel Craveiro Neves  
outubro | 2012



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DENIS EMANUEL CRAVEIRO NEVES

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO  
EM GESTÃO

Outubro/2012

## Identificação

**Nome:** Denis Emanuel Craveiro Neves

**Número de aluno:** 1009286

**Correio eletrónico:** denis\_neves\_9@msn.com

**Estabelecimento de Ensino:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto

Politécnico da Guarda

**Curso:** Licenciatura em Gestão

**Empresa Recetora do Estágio:** Toiguarda, Lda.

**Morada:** Estrada Nacional 18/1 km 2,2 – Vale de Estrela

**Código Postal:** 6300-230 Guarda

**Telefone:** 271 222 666

**Fax:** 271 222 766

**Contacto:** [www.gg.plataformasgps.com](http://www.gg.plataformasgps.com)

**Supervisor na Empresa:** Dr. Rui Gonçalves

**Orientador na ESTG:** Professora Doutora Manuela Natário

**Duração do Estágio:** 400 horas

**Data de Início de Estágio:** 10 de Janeiro de 2012

**Data da conclusão do Estágio:** 29 de Março de 2012



### Agradecimentos

Agradeço aos meus pais pois sem a ajuda deles o continuar dos estudos seria impossível para além de todo o apoio e palavras de incentivo para que eu tenha sucesso.

À minha namorada pela incentivo e força que me deu em cada momento e toda a ajuda que me deu, sendo que o meu sucesso também se reflete devido a sua presença.

A todos os meus amigos que tinham sempre uma palavra amiga de incentivo, para além do companheirismo vivido, um grande apoio nos momentos mais complicados de estudo.

À Professora Doutora Manuela Natário pela atenção, disponibilidade e simpatia, um muito obrigado.

À Toiguarda, Lda., por me ter aceitado para a realização deste estágio curricular.

Aos professores que ao longo do meu percurso académico me aconselharam, ajudaram e demonstraram a sua amizade.

A todos, um enorme Bem Hajam!

### Plano de Estágio

O Estágio Curricular foi realizado no departamento Comercial na Toiguarda, Lda., tendo como supervisor o Dr. Rui Gonçalves que desempenha as funções de administrador (Diretor Financeiro).

As principais atividades a desenvolver neste estágio:

- Recolha de informação dos clientes para introdução numa nova base de dados;
- Análise e verificação detalhada do saldo de conta dos clientes;
- Introdução de informação relativa aos clientes em Base de dados no Microsoft Dynamics CRM.

## Resumo

Após a aprendizagem da parte teórica da licenciatura em Gestão, chegou a etapa de aplicar os conhecimentos num estágio curricular com a duração de 400 horas, e por consequência a realização deste relatório.

O presente estágio decorreu no grupo Plataforma SGPS, SA, mais concretamente na empresa Toiguarda, lda., que se dedica à comercialização e gestão de combustíveis da Toiguarda España, SL.

Este estágio decorreu entre 10 de Janeiro de 2012 e o dia 29 de Março de 2012, sendo o objetivo principal a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso e a realização das atividades referidas no plano de estágio.

Palavras-chave: Clientes, Combustível, CRM, *Layoff*.

JEL Classification: *M15 – (IT Management); M16 – (International Business Administration); M54 – (Labor Management.)*

## Glossário de Siglas e Abreviaturas

BPI – Banco Português de Investimento

CRM – *Customer Relationship Management* (Gestão de Relação com o Cliente)

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

ISP – Imposto Sobre Produtos Petrolíferos

IVA – Imposto Sobre o Valor Acrescentado

Lda. – Limitada

SA – Sociedade Anónima

SGPS – Sociedade Gestora de Participações Sociais

SL – Sociedade Limitada

UE – União Europeia

## Índice Geral

Identificação.....	i
Agradecimentos .....	ii
Plano de Estágio.....	iii
Resumo .....	iv
Glossário de Siglas e Abreviaturas .....	v
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Quadros .....	ix
Introdução.....	1
Capítulo 1: Caracterização da Empresa Recetora do Estágio .....	2
1.1- Apresentação e Caracterização da Empresa Recetora do Estágio.....	3
1.2 – Visão e Missão.....	6
1.3 – Estrutura Organizacional .....	6
1.4 – Competências dos Setores.....	8
1.5 – Sistema Informático e Documental.....	9
1.6 – Atividade da Organização.....	10
1.7 – A Entrada em Layoff .....	10
Capítulo 2: Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio .....	12
2.1 – Introdução .....	13
2.2 – Novo Sistema de Pagamento .....	13
2.3 – Contacto aos Clientes e Introdução da Informação na Nova Base de Dados ....	13
2.4 – Reconciliação de Saldos das Contas dos Clientes .....	16
Capítulo 3: Breve Abordagem ao Processo de Layoff nas Empresas .....	25
3.1 – Nota Introdutória.....	26
3.2 – Definição de Layoff .....	26
3.2 – Direitos dos Trabalhadores .....	27
Conclusão .....	28



Bibliografia.....	29
Web Sites (Consultados entre Março e Junho).....	30
Anexos.....	31
Índice de Anexos .....	32

## Índice de Figuras

Figura 1: <i> Holding</i> Plataforma SGPS.....	3
Figura 2: Cartão BPI/Grandiesel.....	4
Figura 3: Cartão Verde.....	5
Figura 4: Organograma Combustíveis Toiguarda, Lda .....	7
Figura 5: Organograma Toiguarda España SL.....	8
Figura 6: Dados de um Cliente.....	14
Figura 7: Introdução de Dados no Programa Microsoft Dynamics CRM.....	15
Figura 8: Listagem de Clientes para Analisar a Conta Corrente.....	16
Figura 9: Programa Estagas.....	17
Figura 10: Procedimentos para Aceder à Conta Corrente de Clientes.....	17
Figura 11: Introdução da Data.....	18
Figura 12: Introdução do Número de Conta de Cliente.....	19
Figura 13: Introdução do Número de Cliente .....	19
Figura 14: Impressão da Conta Corrente de Cliente.....	20
Figura 15: Extrato de Movimentos de um Cliente.....	21
Figura 16: Extrato de Movimentos do Cliente nº 1360 (Pág. 1/2).....	22
Figura 17: Extrato de Movimentos do Cliente nº 1360 (Pág. 2/2).....	23
Figura 18: Faturas em Aberto.....	24

## Índice de Quadros

Quadro 1 – Organização dos Diários.....	9
---	---

## Introdução

Após a conclusão da parte teórica da Licenciatura de Gestão ministrada na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), impôs-se agora a realização de um estágio curricular com a duração de 400 horas, e por consequência, a realização do presente relatório.

O estágio curricular tem como objetivo a aplicação prática dos conhecimentos obtidos ao longo do curso e a concretização das atividades referidas no Plano de Estágio. Este estágio decorreu entre 10 de Janeiro e 29 de Março de 2012, no grupo Plataforma SGPS, SA, mais concretamente na empresa Toiguarda, Lda, no departamento comercial.

Com este documento pretende-se dar a conhecer as atividades desenvolvidas durante o estágio. Assim, este relatório encontra-se dividido em três capítulos. O capítulo 1 apresenta e caracteriza a empresa recetora do estágio, o capítulo 2 descreve as tarefas propostas e desenvolvidas no estágio, no capítulo 3 realiza-se uma breve abordagem ao processo de *Layoff* nas empresas.

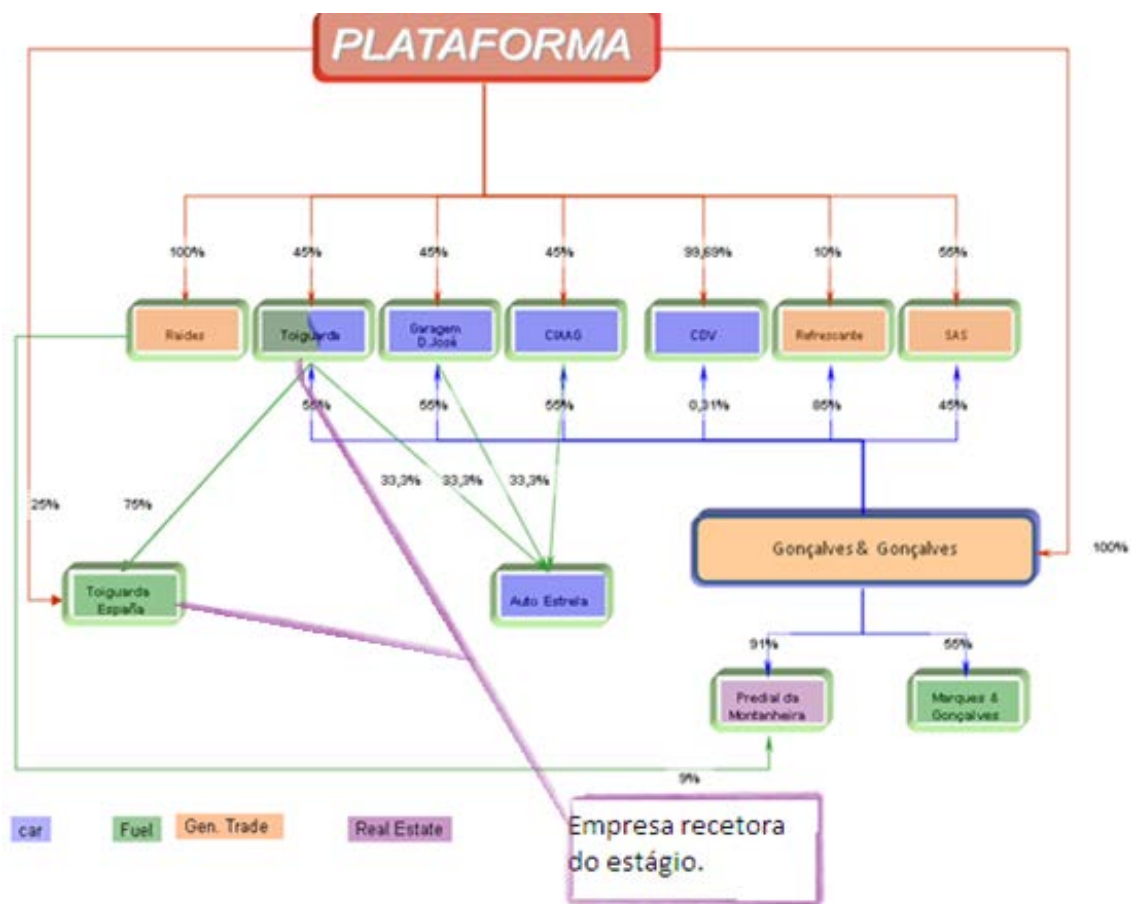
## Capítulo 1: Caracterização da Empresa Recetora do Estágio



### 1.1- Apresentação e Caracterização da Empresa Recetora do Estágio

A empresa Toiguarda, Lda. é uma Sociedade por Quotas que faz parte de uma holding denominada Plataforma SGPS, SA., como se pode verificar na figura 1. A atividade desempenhada é o comércio de veículos e venda de combustíveis. Está implementada no distrito da Guarda desde 27 de Novembro de 1975, com sede em Estrada Nacional nº 18-1, km 2,2 – Vale de Estrela.

Figura 1 – Holding Plataforma SGPS, SA



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

Além de se dedicar à venda de automóveis, a empresa possui negócio na área dos combustíveis em conjunto com a Toiguarda Espanha, SL.

A empresa Toiguarda España, SL embora sediada em Vale de Estrela (Portugal), regula-se pelo direito espanhol, sendo participada no seu capital pelo grupo Plataforma SGPS, SA. em 25%, e os restantes 75% participados pela Toiguarda, Lda. A Toiguarda España, SL existe para possibilitar a operação da mesma em Espanha e facilitar os relacionamentos com os fornecedores de combustível.

A Toiguarda, Lda. detém a área de serviço da A25 em Vilar Formoso (Alto do Leomil) e 12 postos de abastecimento na Espanha estrategicamente localizados em províncias fronteiriças, como se pode verificar no Anexo 1, para que os profissionais de transportes pesados possam atestar a viatura a preços low-cost.

Atualmente tem 300 clientes, num total de 1200 cartões distribuídos. Para o pagamento do combustível é utilizado um cartão de crédito exclusivo, designado BPI/Grandiesel (Private Label) (figura 2). Este pode ser adquirido por qualquer sociedade ou empresário em nome individual, com sede fiscal em Portugal ou Espanha, mediante o preenchimento do contrato de adesão (presente no anexo 2), estando sujeito à aprovação de crédito por parte da COSEC (Companhia de Seguros de Crédito, SA.). O cartão tem utilização quase única no serviço de venda de combustíveis low cost e pretende fazer face às necessidades do mercado como uma alternativa aos normais cartões frota de marca internacional. Também poderá desempenhar a função de um cartão de crédito normal, desde que autorizado pelo banco BPI.

Figura 2 – Cartão BPI/ Grandiesel



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

Existe também um cartão autónomo de bancos, designado cartão Verde (figura 3), sendo a gestão dos plafonds efetuada pelo departamento comercial da Toiguarda España, SL.

Os dois cartões vocacionados para o pagamento de combustível, têm acreditação pela Agência Tributária Espanhola, de forma ao cliente poder beneficiar do imposto. A partir do ano 2007 entrou em vigor em Espanha a possibilidade da recuperação de uma parte do imposto sobre hidrocarbonetos que em Portugal corresponde ao ISP (Imposto Sobre Produtos Petrolíferos).

Figura 3 – Cartão Verde



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.



## 1.2 – Visão e Missão

A missão e visão de uma organização pretendem noticiar ao público extrínseco e intrínseco a razão de ser da empresa, os seus princípios, valores e padrões de comportamento, assim como, refletir os ideais dos seus líderes.

Segundo Serra et al, (2010, pág. 76 e 77):

”A missão é uma explicação por escrito das intenções e aspirações da empresa. A missão é, no fundo, a declaração da razão de ser da empresa.”

“A visão de uma empresa deve refletir um estado futuro, uma ambição, a forma como a empresa se vê a longo prazo assim servindo para definir objetivos e realizar a sua missão.”

Segundo informação recolhida do documento de Arquitetura Empresarial da Toiguarda , España SL:

A missão da Toiguarda, Lda., permite proporcionar: “Serviços facilitadores de operações a empresas profissionais em mercados que não dominam, suportados num cartão”.

E a sua visão é: “Ser o maior operador independente na Europa na prestação de serviços a empresas de transportes”.

## 1.3 – Estrutura Organizacional

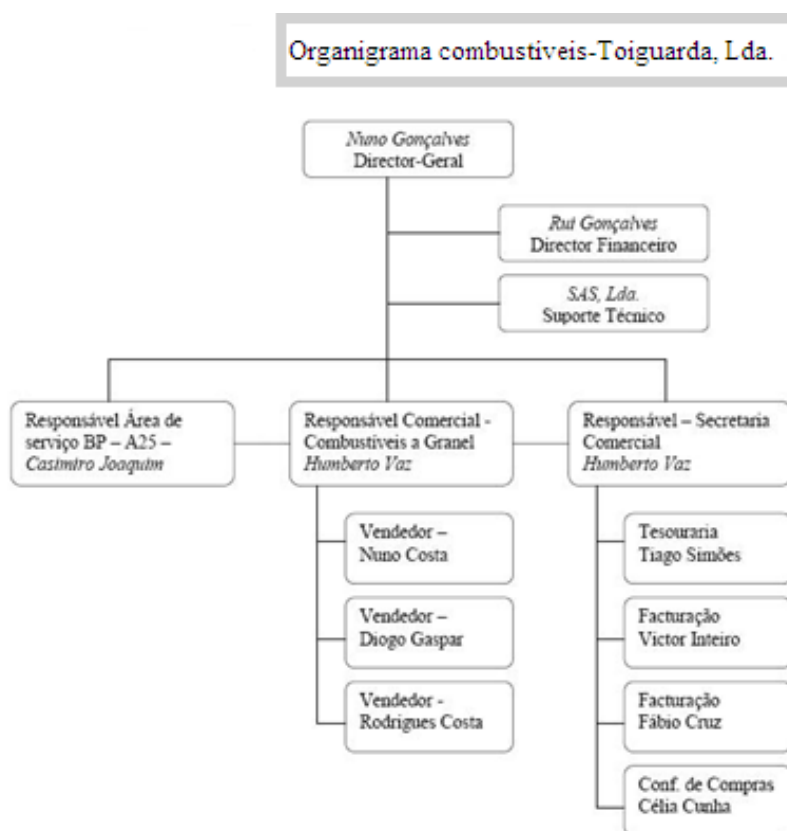
A estrutura organizacional é o conjunto integrado dos elementos de uma organização que representa os órgãos, as relações de independência e hierarquia existente.

Segundo Mintzberg (1995, pág. 20): “A estrutura de uma organização pode ser definida simplesmente como o total da soma de meios utilizados para dividir o trabalho em tarefas distintas e em seguida assegurar a necessária coordenação entre as mesmas.”

A empresa em estudo segue estrutura linear com aplicação simplificada estando clara as tarefas e cargos, com nítida delimitação das responsabilidades.

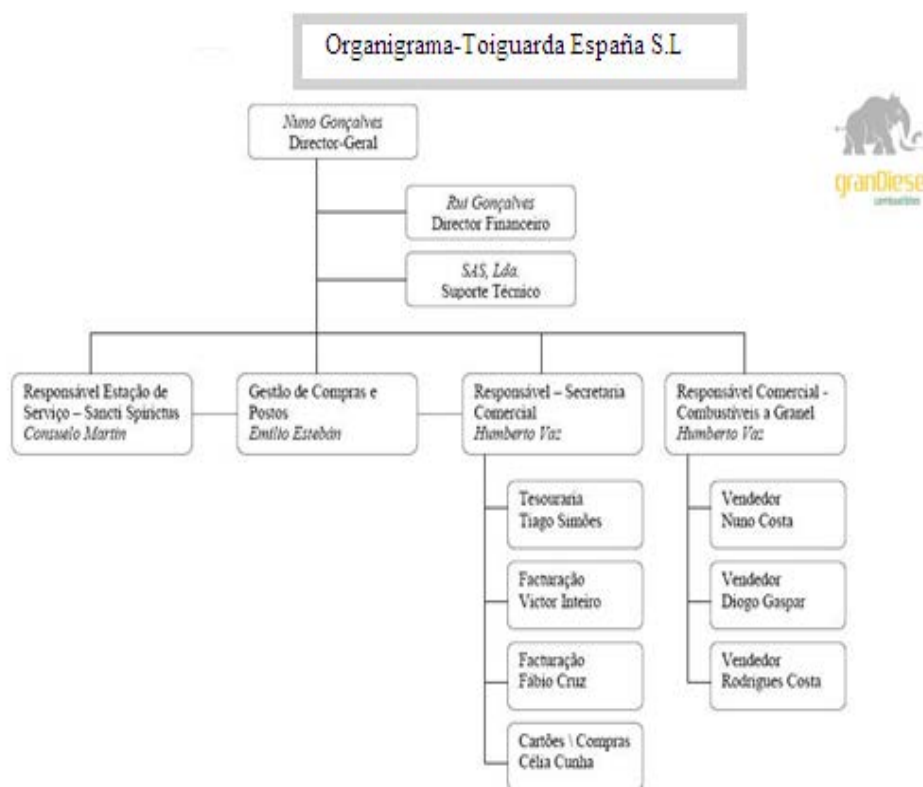
Nas figuras 4 e 5 estão representadas as estruturas organizacionais, da Toiguarda, Lda. e Toiguarda España, SL respetivamente. Verifica-se que ambas estão a cargo das mesmas pessoas sendo diferente nos responsáveis dos postos de abastecimento e departamento de compras em cada país. O suporte técnico e desenvolvimento do novo projeto de abastecimento estão a cargo da SAS, Lda., empresa também pertencente à holding Plataforma SGPS, SA.

Figura 4 – Organograma Combustíveis Toiguarda, Lda.



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

Figura 5 – Organograma Toiguarda España, SL



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

#### 1.4 – Competências dos Setores

Para melhor entender a estrutura organizacional da empresa de seguida vão ser apresentados as principais competências dos setores Direção Geral e Comercial.

##### Direção Geral

É o setor constituído pelos sócios e responsável pela organização dos meios financeiros e humanos. Sendo o principal departamento da empresa, é neste setor que são tomadas as decisões, quer estejam relacionadas com a Toiguarda, Lda. ou Toiguarda España, SL.

## Comercial

O setor comercial é responsável pela compra e venda de combustível. Inserido neste encontra-se a tesouraria que se encarrega da gestão financeira da empresa, sendo atualizadas as contas correntes dos fornecedores e dos clientes, à medida que são efetuados os pagamentos e recebimentos.

### 1.5 – Sistema Informático e Documental

A Toiguarda, Lda. realiza as suas operações no programa informático Estagas, onde é descrita a contabilidade, contas correntes, reconciliação dos movimentos bancários que permite o controlo de pagamento e recebimento de clientes e fornecedores.

Os documentos encontram-se arquivados em dossiers devidamente identificados e organizados de forma a facilitar a sua consulta. Estes podem chegar por via correio, mão própria ou e-mail.

A sua organização é feita seguindo uma ordem cronológica com numeração como podemos observar no quadro 1.

Quadro 1 – Organização dos Diários

Diário	Designação dos diários	Ano correspondente	Numeração	Exemplo
Diário 11	Faturas <b>H</b>	Ano do documento (exemplo 2011: <b>11</b> )	0001 a 9999	<b>H110002341</b>
Diário 21	Faturas <b>I</b>			<b>I100008539</b>
Diário BPI	Faturas <b>G</b>			<b>G110002429</b>
Diário de faturas retificadas	Faturas <b>A</b>			<b>A110000028</b>

Fonte: Elaboração Própria com Base em Informação Cedida pela Toiguarda,Lda.

## 1.6 – Atividade da Organização

A principal atividade da organização é a venda de combustível em áreas de serviço da Península Ibérica, em zonas estratégicas vocacionadas para profissionais de transportes, designadamente pesados de mercadorias. Em Portugal possui unicamente a área de serviço de Vilar Formoso na A25 (Alto do Leomil), embora o negócio predominante é em Espanha em 12 postos como referenciado no anexo 1, laborando principalmente em zonas fronteiriças, nos distritos de Pontevedra, Salamanca, Badajoz, Cáceres, Burgos, Girona, Barcelona, Navarra e Guadalajara.

Além da venda direta ao cliente, também dispõe de venda de combustível a granel para profissionais (com tanque próprio) a partir dos principais pontos de carga do país:

Matosinhos,  
Aveiro,  
Aveiras,  
Setúbal,  
Barreiro,  
Sines.

## 1.7 – A Entrada em Layoff

A Toiguarda, Lda. tinha como perspetiva futura novos negócios na venda de combustível, nomeadamente permitir a utilização do cartão frota em vários países da UE (União Europeia), inicialmente na Polónia e em França, assim como expandir a entrega de combustível a granel em Espanha.

No entanto, com a crise económica atual e o aumento em escalada do preço do combustível/crude, a venda de combustível e automóveis têm vindo a diminuir brutalmente.

Sendo o grupo Plataforma SGPS detentor de várias marcas do setor automóvel, este foi de tal forma afetado que entrou em *layoff* a 15 de Março de 2012, colocando a maioria dos seus empregados no desemprego.

## Capítulo 2: Atividades Desenvolvidas Durante o Estágio



## 2.1 – Introdução

Neste segundo capítulo serão descritas as atividades desenvolvidas durante o estágio assim como será feita uma apresentação do novo sistema de pagamento.

## 2.2 – Novo Sistema de Pagamento

Uma empresa necessita de Inovação e Desenvolvimento (I&D), de forma a criar mais valor para a mesma e para o cliente.

Desta forma a Toigurda, Lda. e Toiguarda España, SL em conjunto com a SAS, Lda. (empresa informática do mesmo grupo - Plataforma, SGPS) procuram implementar um novo conceito no pagamento aquando do abastecimento nas áreas de serviço. Este conceito consiste em efetuar os pagamentos nas áreas de serviço via telemóvel como se pode verificar no Anexo 4, a apresentação do novo projeto e respetivos procedimentos.

A implementação deste novo sistema de pagamento implica a construção de uma nova base de dados no programa Microsoft Dynamics CRM, contemplando os dados pessoais dos clientes atualizados e guardados com maior segurança. O procedimento da introdução dos novos dados é apresentado nos pontos seguintes.

## 2.3 – Contacto aos Clientes e Introdução da Informação na Nova Base de Dados

Para a introdução de informação numa nova base de dados é necessário recolher os dados atualizados provenientes de todos os clientes/empresas. A função do estagiário durante os dois primeiros meses foi contactar via telefone e *e-mail* todos os clientes de forma a confirmar nomes, contactos telefónicos, morada, *e-mail*, e matriculas atribuídas a cada funcionário dessa mesma empresa. Os clientes forneciam os dados essenciais via *e-mail*, fax, mão própria e correio, como se pode ver um exemplo na figura 6.



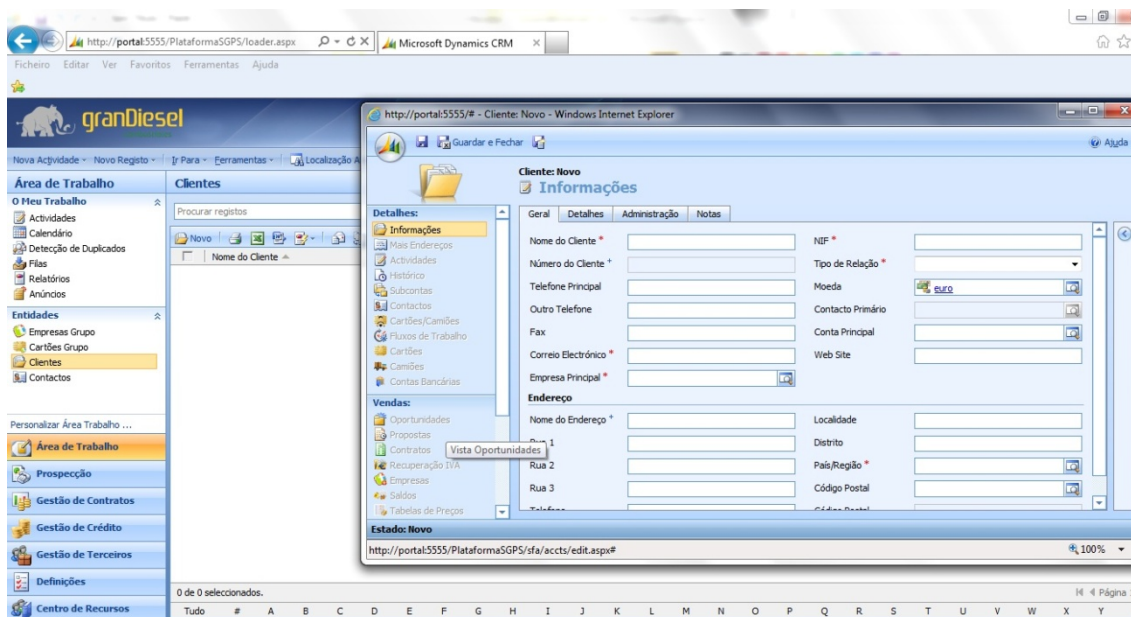
Figura 6 – Dados de um Cliente

Nome			
TKRMC SA			
Matrícula	Nome Condutor	Apelido Condutor	Telemovel
62-41-TU	MANUEL		912506629
52-20-OU	EURICO		918237339
92-DM-22	JOSÉ		918774599
7242-GJP	CARLOS		918774579
12-HD-01	PEDRO		918989031
52-FB-61	JOSÉ		917002099
52-EX-79	ANIBAL		911774569
55-FB-62	ARMANDO		910532461
52-BO-22	NILTON		911309843
52-BO-52	AMILCAR		917500223
52-72-LU	PEDRO		913323227
82-LR-38	HELDER		913249710
29-LR-39	LUIS		911033365
82-LR-40	FRANCISCO		913196584
29-LR-42	VITOR		913250787
42-CE-72	LEONEL		913374575
55-FB-62	VITOR		913774590
02-51-LV	ANTÓNIO		913271623
43-LL-12	ANTÓNIO		916186733
03-62-MG	JOSÉ		919850361
22-EG-58	JOSÉ		919803385
72-EE-74	JOAQUIM		917290443
98-DG-42	JOAQUIM		913774589
92-DM-42	MIGUEL		918628505
92-DG-45	LUIS		913302735
7221-GJP	CARLOS		917308369
7211-GJP	PAULO		913248095
7231-GJP	JOAQUIM		913857191
30-51-ME	PAULO		913273992
59-DC-11	CARLOS		913200372
51-DC-16	CARLOS		919375997
56-EX-11	JOSÉ		917932955
56-EX-81	CUSTÓDIO		911053761
43-LL-01	DOMINGOS		918374586
17-HD-01	VITOR		918374593
96-01-LZ	RUI		911345692
91-88-VV	JOÃO		913237834
95-81-VV	VITOR		913030357
71-EE-71	AGUINALDO		913774555
72-EE-71	ANTÓNIO		918334582
98-11-TN	VEACESLAV		918262673
16-HD-91	ANTÓNIO		919447503
7221-GJP	VENÂNCIO		913774565
92-DM-41	JOSÉ		913774583

Fonte: Informação Fictícia Cedida pela Toiguarda, Lda.

Concluída a recolha de dados, estes foram inseridos no novo programa informático Microsoft Dynamics CRM (figura 7). Este programa permite aceder mais rapidamente à ficha do cliente onde se encontra discriminada toda a informação pertinente relativa ao cliente.

Figura 7 – Introdução de Dados no Programa Microsoft Dynamics CRM



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

O programa Microsoft Dynamics CRM é uma plataforma informática que dispõe de um conjunto de ferramentas que automatizam as funções de contacto com os clientes, ajuda as organizações a criarem uma boa relação com os mesmos com a finalidade de perceber e antecipar as potenciais necessidades de modo a superá-las da melhor forma possível.

Este sistema integrado de gestão focalizado na ótica do cliente pretende proporcionar o conhecimento pormenorizado dos seus clientes com vista a antecipar as suas necessidades futuras, respondendo de forma eficaz às suas ambições. O sistema funciona como uma solução estratégica de marketing usando caixas de diálogo direccionadas para simplificar o processo de qualificação e agendar compromissos.

Desta forma cria valor tanto para o cliente como para a empresa. O cliente fica satisfeito por ser surpreendido por ir ao encontro das suas necessidades. A empresa por sua vez concentra-se nas oportunidades corretas para aumentar as vendas mais rapidamente, de forma a alcançar os objetivos propostos. Também permite posicionar-se de forma mais eficiente em relação à concorrência pelo controlo contínuo da empresa “rival”.

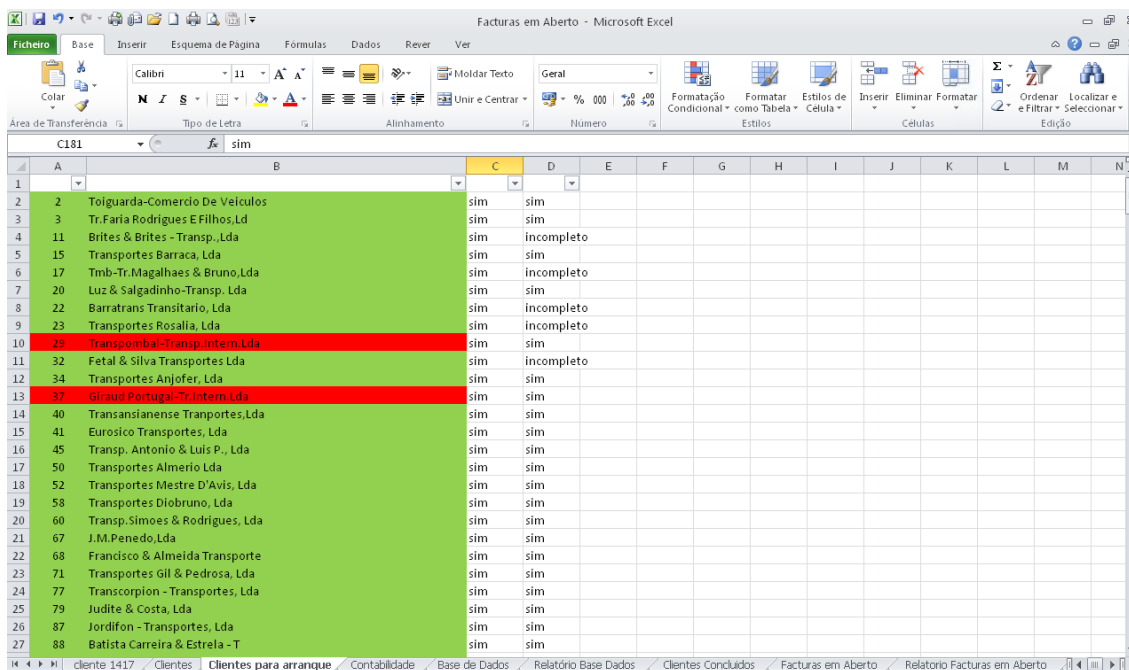
## 2.4 – Reconciliação de Saldos das Contas dos Clientes

Para que o novo sistema tenha rigor, é necessário no seu início analisar as contas dos clientes, com a finalidade de iniciar o novo sistema como se começasse tudo de novo. Desta forma o estagiário teve que proceder à análise detalhada de cada conta de cliente.

Foi fornecida ao estagiário uma listagem em formato Excel com todos os clientes que era necessário analisar (Figura 8).

A coluna C representa os clientes que era necessário analisar, enquanto a D do mesmo ficheiro é onde o estagiário introduz a informação sobre se o cliente já tem as suas contas saldadas a 31 de Dezembro de 2011.

Figura 8 – Listagem de Clientes para Analisar a Conta Corrente



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1														
2	2	Toiguarda-Comercio De Veiculos	sim	sim										
3	3	Tr.Faria Rodrigues E Filhos,Ld	sim	sim										
4	11	Brites & Brites - Transp.,Lda	sim	incompleto										
5	15	Transportes Barraca, Lda	sim	sim										
6	17	Tmb-Tr.Magalhaes & Bruno,Lda	sim	incompleto										
7	20	Luz & SalgadoInho-Transp. Lda	sim	sim										
8	22	Barratrans Transitario, Lda	sim	incompleto										
9	23	Transportes Rosalia, Lda	sim	incompleto										
10	29	Transpombal-Transp.Intern.Lda	sim	sim										
11	32	Fetal & Silva Transportes Lda	sim	incompleto										
12	34	Transportes Anjofer, Lda	sim	sim										
13	37	Giraud Portugal-Tr.Intern.Lda	sim	sim										
14	40	Transansianense Transportes,Lda	sim	sim										
15	41	Eurostico Transportes, Lda	sim	sim										
16	45	Transp. Antonio & Luis P., Lda	sim	sim										
17	50	Transportes Almerio Lda	sim	sim										
18	52	Transportes Mestre D'Avis, Lda	sim	sim										
19	58	Transportes Diobruno, Lda	sim	sim										
20	60	Transp.Simoes & Rodrigues, Lda	sim	sim										
21	67	J.M.Penedo,Lda	sim	sim										
22	68	Francisco & Almeida Transporte	sim	sim										
23	71	Transportes Gil & Pedrosa, Lda	sim	sim										
24	77	Transcorpion - Transportes, Lda	sim	sim										
25	79	Judite & Costa, Lda	sim	sim										
26	87	Jordifon - Transportes, Lda	sim	sim										
27	88	Batista Carreira & Estrela - T	sim	sim										

Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

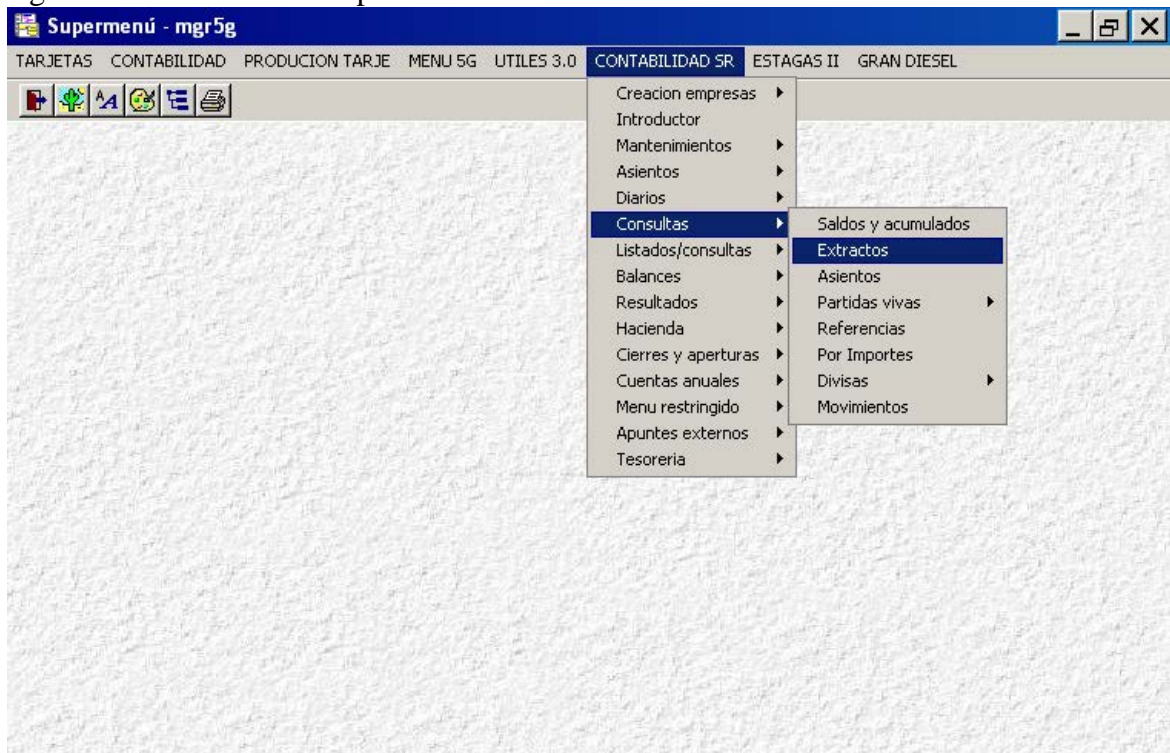
No programa Estagas (figura 9), para aceder ao cliente pretendido é necessário saber qual o seu número de cliente, para posteriormente aceder à sua conta corrente. Para isso, em primeiro lugar tem que se seleccionar CONTABILIDAD SR; Consultas; Extratos (Figura 10).

Figura 9 – Programa Estagas



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

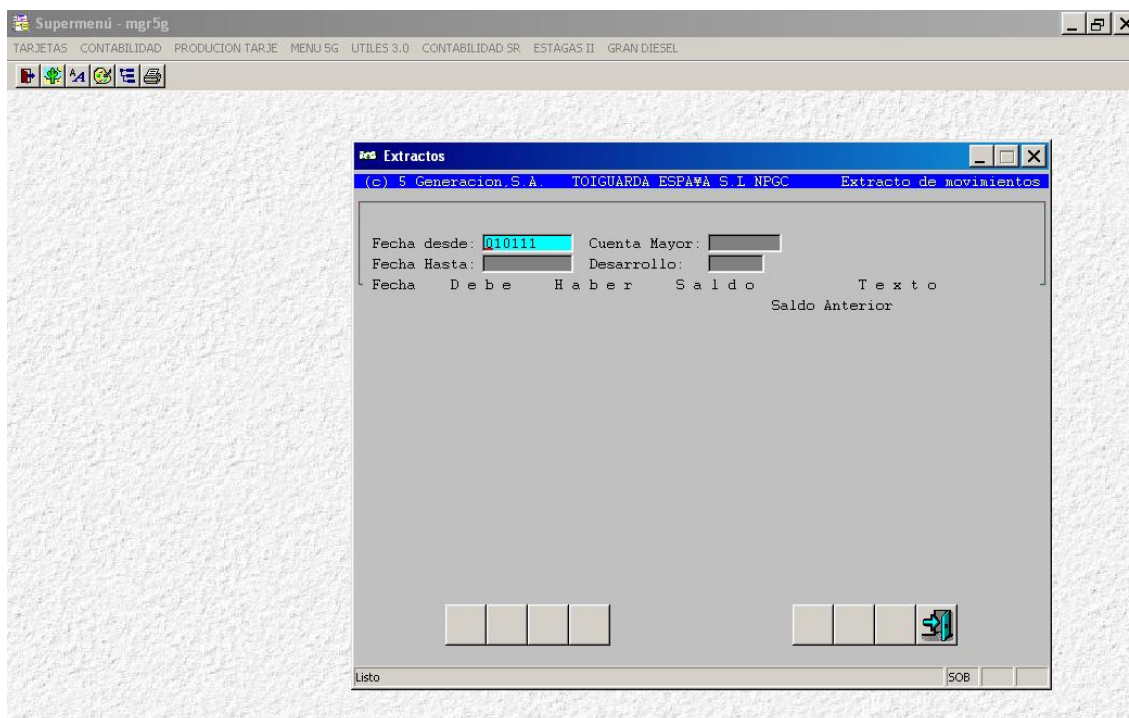
Figura 10 – Procedimentos para Aceder à Conta Corrente de Cliente



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

Fazendo um “click” em extratos (figura 10), abre-se uma nova janela onde é necessário introduzir manualmente a data pretendida que é desde 1 de Janeiro de 2009 (*Fecha desde*) até 31 de Dezembro de 2011 (*Fecha Hasta*) (figura 11). A data tem que ser inserida conjuntamente, sem traços incluindo dia, mês e ano da seguinte forma: 010109 até 311211. Posteriormente o sistema assume os traços automaticamente.

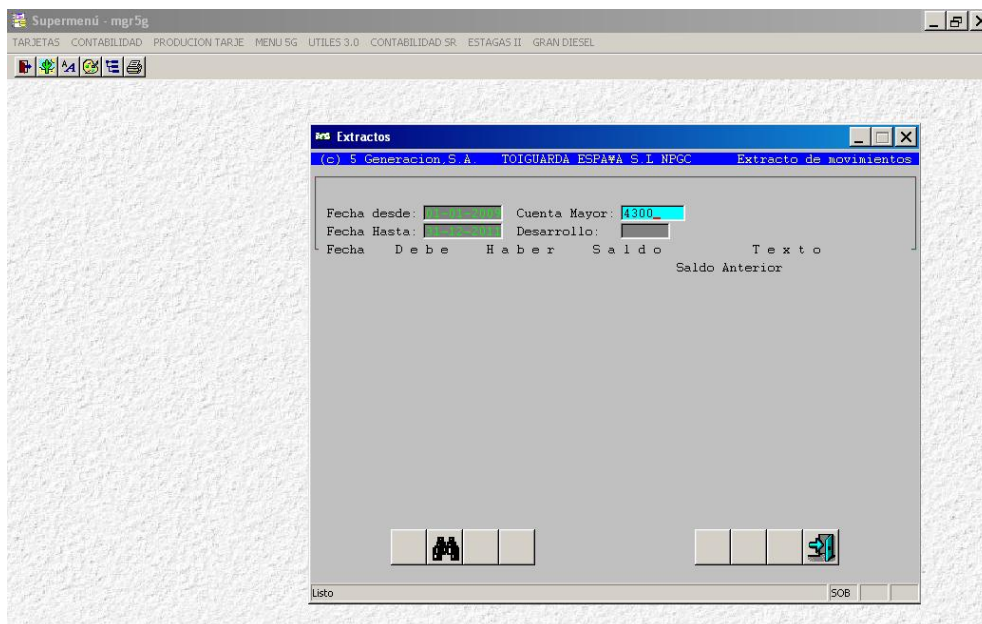
Figura 11 – Introdução da Data



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

Como em Espanha o número de conta de clientes é o 4300, admitimos esse número de conta em *Cuenta Mayor* (figura 12).

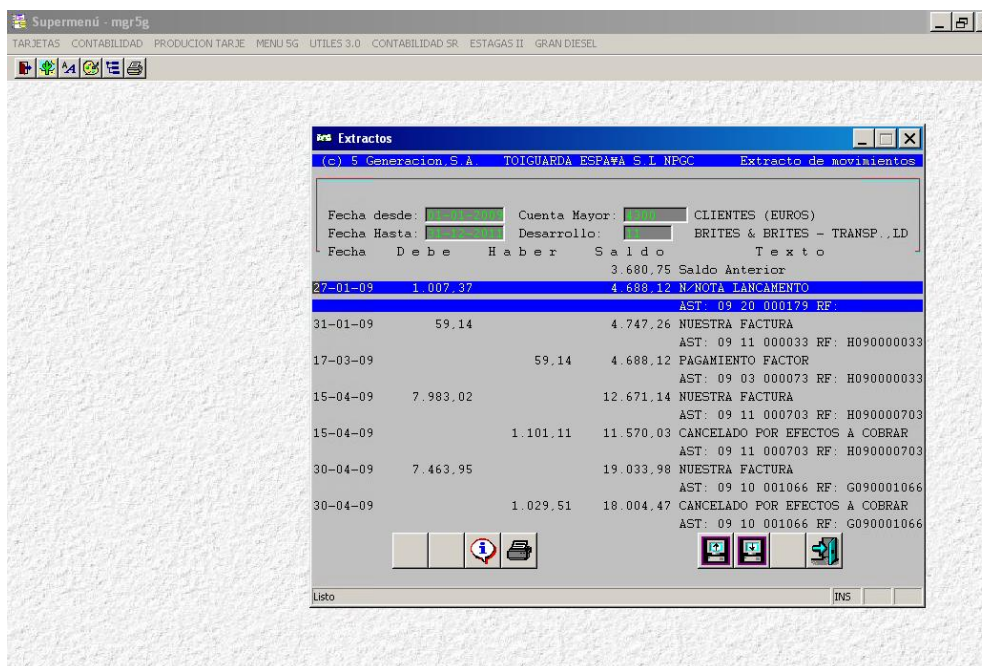
Figura 12 – Introdução do Número da Conta de Clientes



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

Por fim insere-se o número do cliente pretendido (Desarrollo), como se pode verificar na figura 13.

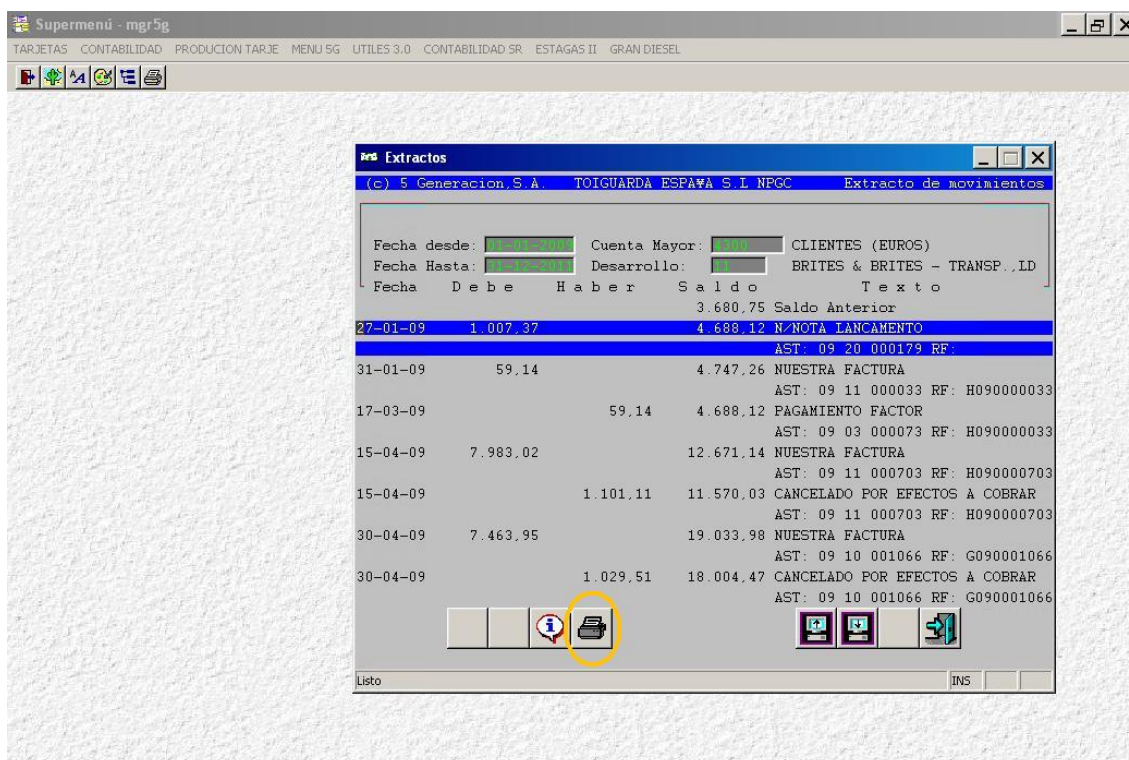
Figura 13 – Introdução do Número do Cliente



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

Após este passo, na janela do programa é possível ver parcialmente o extrato de conta corrente do cliente, mas a sua visualização é de difícil compreensão. Para se obter o extrato completo seleciona-se o ícone “impressora” para imprimir em papel o documento, representado pelo círculo (Figura 14).

Figura 14 – Impressão da Conta Corrente do Cliente



Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda.

Imprimido o documento completo, conforme podemos ver no Anexo 3, inicialmente verifica-se se o total de saldo do débito é igual ao total de saldo do crédito. Caso aconteça esta situação, não é necessário prosseguir. Basta apenas indicar que o cliente tem as suas contas saldadas no ficheiro Excel mencionado na figura 8, o processo encerra, passando para outro cliente.

Figura 15 – Extrato de Movimentos de um Cliente

EXTRACTO DE MOVIMIENTOS  
=====

Fecha: 03-03-2012    Empresa: 001    TOIGUARDA ESPAÑA S.L NPGC    Hoja: 1

CTA.MAYOR: 4300    CLIENTES (EUROS)  
SUBCUENTA: 001130    TRANSPORTES GUARDA  
SITUACION: 130    DEUDORES

COD. DIAR	FECHA	NUMERO ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO	TEXTO	NUMERO DOCUMENTO	FECHA DOCUMENTO	REFERENCIA
					0,00	SALDO INICIAL			
11	31-07-11	003017	1.982,60		1.982,60	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003017	31-07-11	H110003017
11	07-08-11	003093	980,60		2.963,20	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003093	07-08-11	H110003093
11	18-08-11	003220	1.117,78		4.080,98	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003220	18-08-11	H110003220
3	30-12-11	000506		1.982,60	2.098,38	NREC NUESTRO RECIBO	H110003017	31-07-11	H110003017
3	30-12-11	000506		980,60	1.117,78	NREC NUESTRO RECIBO	H110003093	07-08-11	H110003093
3	30-12-11	000506		1.117,78	-0,00	NREC NUESTRO RECIBO	H110003220	18-08-11	H110003220
TOTALES:			4.080,98	4.080,98					

FECHAS CONTABLES: 01-01-09 / 31-12-11    CUENTAS: 4300 / 4300    SUBCUENTAS: 001130 / 001130

Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda. e editada pelo estagiário

Na análise do extrato de movimentos de um cliente, o que se pretende é identificar qual ou quais os documentos que se encontram em aberto, ou seja os que não têm correspondência entre o débito e o crédito. Essa análise consiste em “cortar” ou seja anular os valores que apresentavam a mesma importância e que pertencessem à mesma referência como se pode verificar na figura 15. Deste procedimento, e como consta na figura 15, é possível comprovar que a conta de cliente em estudo está saldada, por apresentar os valores dos seus débitos igual aos valores do crédito.

De seguida é apresentado um exemplo de um procedimento completo da análise de um cliente.

O cliente número 1360 não apresenta o total dos saldos do débito e crédito idênticos, desta forma deve-se justificar quais as faturas que se encontram em aberto, ou seja aquelas que não foram liquidadas.



# Relatório de Estágio Curricular

2011/2012

Figura 16 – Extrato de Movimento do Cliente nº 1360 (Pág. 1/2)

EXTRACTO DE MOVIMIENTOS									
Fecha: 05-03-2012 Empresa: 001 TOIGUARDA ESPAÑA S.L. NPGC Hoja: 1									
		CTA.MAYOR: 4300		CLIENTES (EUROS)					
		SUBCUENTA: 001360		TRANSQUARDA					
		SITUACION: 130		DEUDORES					
COD. FECHA	NUMERO	DEBE	HABER	SALDO	TEXTO	NUMERO DOCUMENTO	FECHA DOCUMENTO	REFERENCIA	
				0,00	SALDO INICIAL				
11	15-04-11	001492	2.648,37	2.648,37	NFRA NUESTRA FACTURA	H110001492	15-04-11	H110001492	
11	26-04-11	001648	2.427,05	5.075,42	NFRA NUESTRA FACTURA	H110001648	26-04-11	H110001648	
11	30-04-11	001799	2.797,69	5.355,10	NFRA NUESTRA FACTURA	H110001799	30-04-11	H110001799	
11	09-05-11	001897	3.899,63	9.254,73	NFRA NUESTRA FACTURA	H110001897	09-05-11	H110001897	
11	15-05-11	001998	693,60	9.948,33	NFRA NUESTRA FACTURA	H110001998	15-05-11	H110001998	
2	17-05-11	000212		3.646,37	NREC NUESTRO RECIBO	H11000212	17-05-11	H11000212	
11	22-05-11	002059	2.610,60	5.910,56	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002059	22-05-11	H110002059	
11	29-05-11	002123	1.962,77	11.878,33	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002123	29-05-11	H110002123	
11	06-06-11	002234	3.158,61	14.036,34	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002234	06-06-11	H110002234	
3	15-06-11	000207		272,69	VPGE V/ PAGAMIENTO	H11000207	15-06-11	H11000207	
3	15-06-11	000207		2.427,05	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110001648	26-04-11	H110001648	
11	15-06-11	002357	3.132,69	14.462,30	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002357	15-06-11	H110002357	
3	21-06-11	000217		693,60	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110001998	15-05-11	H110001998	
3	21-06-11	000217		3.899,63	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110001897	09-05-11	H110001897	
11	22-06-11	002420	2.103,44	11.972,51	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002420	22-06-11	H110002420	
11	30-06-11	002527	220,10	12.746,61	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002527	30-06-11	H110002527	
3	07-07-11	000252		1.267,77	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110002123	29-05-11	H110002123	
3	07-07-11	000252		2.610,60	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110002059	22-05-11	H110002059	
11	07-07-11	002616	1.456,50	9.626,74	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002616	07-07-11	H110002616	
11	17-07-11	002734	1.127,65	10.754,39	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002734	17-07-11	H110002734	
3	19-07-11	000269		2.188,01	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110002234	06-06-11	H110002234	
11	25-07-11	002848	2.409,67	12.086,25	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002848	25-07-11	H110002848	
11	31-07-11	002952	351,20	12.447,45	NFRA NUESTRA FACTURA	H110002952	31-07-11	H110002952	
3	05-08-11	000303		3.132,69	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110002357	15-06-11	H110002357	
3	05-08-11	000303		2.103,44	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110002420	22-06-11	H110002420	
3	05-08-11	000303		720,10	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110002527	30-06-11	H110002527	
11	07-08-11	003055	3.563,02	9.988,24	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003055	07-08-11	H110003055	
11	11-08-11	003158	2.384,93	12.374,17	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003158	11-08-11	H110003158	
11	18-08-11	003231	1.204,66	14.158,85	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003231	18-08-11	H110003231	
11	23-08-11	003275	930,63	15.089,48	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003275	23-08-11	H110003275	
3	26-08-11	000339		1.456,50	VPGE V/PAGAMENTO EUROFACTOR		26-08-11		
11	31-08-11	003350	2.426,61	16.052,59	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003350	31-08-11	H110003350	
3	01-09-11	000348		1.137,65	VPGE V/PAGAMIENTO	H110002734	17-07-11	H110002734	
3	05-09-11	000356		3.899,67	VPGE V/PAGAMIENTO	H110002848	25-07-11	H110002848	
3	05-09-11	000356		351,20	VPGE V/PAGAMIENTO	H110002952	31-07-11	H110002952	
11	06-09-11	003464	1.084,14	12.165,01	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003464	06-09-11	H110003464	
3	19-09-11	000369		3.552,02	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110003055	07-08-11	H110003055	
11	12-09-11	003543	2.169,21	10.775,20	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003543	12-09-11	H110003543	
11	18-09-11	003628	2.409,73	13.178,93	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003628	18-09-11	H110003628	
3	20-09-11	000382		2.209,93	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110003158	11-08-11	H110003158	
3	20-09-11	000382		1.204,66	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110003231	18-08-11	H110003231	
11	21-09-11	003770	700,31	9.794,83	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003770	21-09-11	H110003770	
3	23-09-11	000387		864,20	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110003275	23-08-11	H110003275	
11	24-09-11	003855	842,01	9.711,21	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003855	24-09-11	H110003855	
11	26-09-11	003943	720,01	10.437,22	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003943	26-09-11	H110003943	
11	27-09-11	003984	1.029,66	11.465,72	NFRA NUESTRA FACTURA	H110003984	27-09-11	H110003984	
11	28-09-11	004022	600,01	12.070,73	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004022	28-09-11	H110004022	
11	01-10-11	004158	753,31	12.824,04	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004158	01-10-11	H110004158	
11	05-10-11	004266	1.427,34	14.251,38	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004266	05-10-11	H110004266	
3	06-10-11	000406		2.426,61	VPGE V/ PAGAMIENTO	H110003350	31-08-11	H110003350	
11	11-10-11	004447	1.204,50	13.089,35	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004447	11-10-11	H110004447	
11	12-10-11	004485	586,60	13.685,85	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004485	12-10-11	H110004485	
3	17-10-11	000416		1.084,14	NREC NUESTRO RECIBO	H110003464	06-09-11	H110003464	
3	17-10-11	000416		3.169,21	NREC NUESTRO RECIBO	H110003543	12-09-11	H110003543	
11	18-10-11	004663	1.183,08	11.619,50	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004663	18-10-11	H110004663	
11	20-10-11	004742	357,92	11.977,50	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004742	20-10-11	H110004742	
11	23-10-11	004791	3.449,73	13.826,69	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004791	23-10-11	H110004791	
11	27-10-11	004956	322,90	14.199,59	NFRA NUESTRA FACTURA	H110004956	27-10-11	H110004956	
11	30-10-11	005006	240,59	14.940,19	NFRA NUESTRA FACTURA	H110005006	30-10-11	H110005006	
3	16-11-11	000459		2.409,73	NREC NUESTRO RECIBO	H110003628	18-09-11	H110003628	

Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda., editada pelo estagiário

# Relatório de Estágio Curricular

2011/2012

Figura 17 – Extrato de Movimentos do Cliente nº1360 (Pág. 2/2)

EXTRACTO DE MOVIMIENTOS  
=====

Fecha: 06-03-2012 Empresa: 001 TOIGUARDA ESPAÑA S.L NPGC Hoja: 2

CTA.MAYOR: 4300 CLIENTES (EURGS)  
SUBCUENTA: 001360 TRANSQUARDA  
SITUACION: 130 DEUDORES

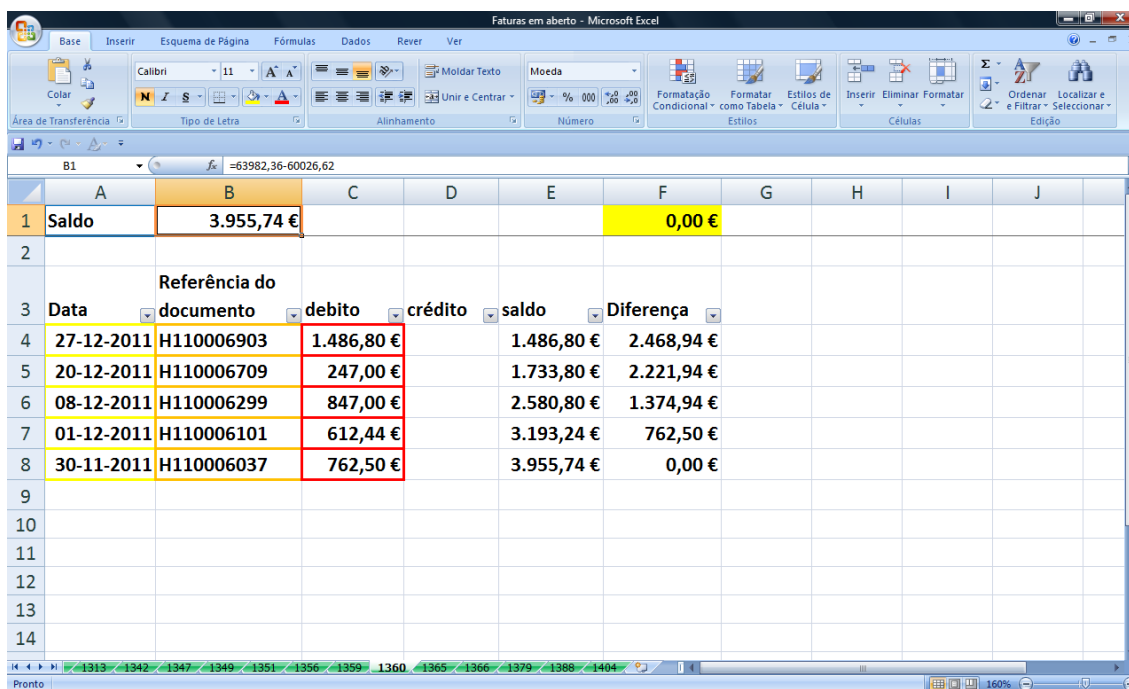
COD.	FECHA	NUMERO	DEBE	HABER	SALDO	TEXTO	NUMERO	FECHA	REFERENCIA
DIAR	ASIENTO	ASIENTO					DOCUMENTO	DOCUMENTO	
3	16-11-11	000459		785,51	11.749,88	NREC NUESTRO RECIBO	H110003770	21-09-11	H110003770
3	16-11-11	000459		847,01	10.902,87	NREC NUESTRO RECIBO	H110003855	24-09-11	H110003855
11	20-11-11	005643	1.004,10		11.906,97	NFRA NUESTRA FACTURA	H110005643	20-11-11	H110005643
11	24-11-11	005836	622,02		12.528,99	NFRA NUESTRA FACTURA	H110005836	24-11-11	H110005836
11	30-11-11	006037	762,50		13.291,49	NFRA NUESTRA FACTURA	H110006037	30-11-11	H110006037
11	01-12-11	006101	612,44		13.903,93	NFRA NUESTRA FACTURA	H110006101	01-12-11	H110006101
11	08-12-11	006299	847,00		14.750,93	NFRA NUESTRA FACTURA	H110006299	08-12-11	H110006299
3	14-12-11	000487		725,01	14.024,92	NREC NUESTRO RECIBO	H110003943	26-09-11	H110003943
3	14-12-11	000487		1.028,90	12.996,42	NREC NUESTRO RECIBO	H110003984	27-09-11	H110003984
3	14-12-11	000487		608,01	12.391,41	NREC NUESTRO RECIBO	H110004022	28-09-11	H110004022
3	14-12-11	000487		253,31	11.636,10	NREC NUESTRO RECIBO	H110004158	01-10-11	H110004158
3	14-12-11	000487		1.264,55	10.373,52	NREC NUESTRO RECIBO	H110004447	11-10-11	H110004447
3	14-12-11	000487		586,90	9.777,02	NREC NUESTRO RECIBO	H110004485	12-10-11	H110004485
3	14-12-11	000487		1.151,98	8.595,94	NREC NUESTRO RECIBO	H110004663	18-10-11	H110004663
3	14-12-11	000487		357,92	8.238,02	NREC NUESTRO RECIBO	H110004742	20-10-11	H110004742
3	14-12-11	000487		1.042,79	6.388,83	NREC NUESTRO RECIBO	H110004791	23-10-11	H110004791
3	14-12-11	000487		372,90	6.015,93	NREC NUESTRO RECIBO	H110004956	27-10-11	H110004956
3	14-12-11	000487		740,83	5.275,40	NREC NUESTRO RECIBO	H110005006	30-10-11	H110005006
3	20-12-11	000491		1.427,34	3.848,06	NREC NUESTRO RECIBO	H110004266	05-10-11	H110004266
3	20-12-11	000491		1.004,10	2.843,96	NREC NUESTRO RECIBO	H110005643	20-11-11	H110005643
3	20-12-11	000491		622,02	2.221,94	NREC NUESTRO RECIBO	H110005836	24-11-11	H110005836
11	20-12-11	006709	247,00		2.468,94	NFRA NUESTRA FACTURA	H110006709	20-12-11	H110006709
11	27-12-11	006903	1.486,50		3.955,74	NFRA NUESTRA FACTURA	H110006903	27-12-11	H110006903
TOTALES:			63.982,36	60.026,62					

FECHAS CONTABLES: 01-01-09 / 31-12-11 CUENTAS: 4300 / 4300 SUBCUENTAS: 001360 / 001360

Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda., editada pelo estagiário

Após encontrados os valores em aberto, estes serão introduzidos numa folha formato Excel com data, referência do documento e respetivo valor (a débito ou crédito). Cada folha do ficheiro Excel (livro) corresponde a um cliente, indicando em cada separador o seu número de cliente (Figura 18).

Figura 18 – Faturas em Aberto



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Saldo	3.955,74 €				0,00 €				
2										
3	Data	Referência do documento	debito	crédito	saldo	Diferença				
4	27-12-2011	H110006903	1.486,80 €		1.486,80 €	2.468,94 €				
5	20-12-2011	H110006709	247,00 €		1.733,80 €	2.221,94 €				
6	08-12-2011	H110006299	847,00 €		2.580,80 €	1.374,94 €				
7	01-12-2011	H110006101	612,44 €		3.193,24 €	762,50 €				
8	30-11-2011	H110006037	762,50 €		3.955,74 €	0,00 €				
9										
10										
11										
12										
13										
14										

Fonte: Informação Cedida pela Toiguarda, Lda., editada pelo estagiário

O ficheiro era enviado diariamente ao supervisor para analisar detalhadamente cada cliente, verificar se já foi efetuado o pagamento da fatura, ou em falta contactar o cliente para proceder ao liquidação da mesma.

### Capítulo 3: Breve Abordagem ao Processo de Layoff nas Empresas



### 3.1 – Nota Introdutória

O mercado automóvel está atravessar uma das mais complicadas fases desde a sua existência pois a instabilidade económica atual e a constante subida dos preços dos combustíveis têm influenciado a compra de veículos.

Sendo a Plataforma SGPS, SA detentora na sua maioria de concessionários automóveis, este foi afetado de forma brutal conduzindo ao processo de *Layoff* a 15 de Março de 2012 e colocando a maioria dos seus empregados no desemprego.

Tendo em conta esta realidade, procurou-se entender em que consiste este processo de *Layoff*. Neste sentido, nos pontos seguintes deste capítulo, o estagiário vai apresentar uma breve abordagem a este processo nas empresas.

### 3.2 – Definição de Layoff

Segundo o Art.º 298.º e seguintes do Código do Trabalho, o processo de suspensão temporária da atividade laboral, por nós considerado por Layoff, pode ser entendido como uma diminuição dos períodos normais de trabalho ou a suspensão dos contratos de trabalho efetuada pela iniciativa da empresa, durante um determinado tempo. É gerada por fatalidades ou ocorrências que tenham afetado gravemente a atividade habitual da organização.

Esta medida é tomada por iniciativa das empresas, fundamentado por motivos de mercado, estruturais ou tecnológicos que tenham afetado gravemente a sua atividade normal. Desta forma poderá suspender os contratos de trabalho ou a redução temporária dos períodos normais de trabalho.

É de salientar que é condição imposta para a sua adoção que tal se mostre indispensável para assegurar a viabilidade económica da organização e posteriormente a manutenção dos postos de trabalho, nunca podendo abranger os membros dos órgãos sociais.

A empresa empregadora deve pagar pontualmente os salários e contribuições à Segurança Social, assim como está impedida de admitir novos colaboradores ou renovar

contratos para preenchimento de postos que podiam ser ocupados pelos trabalhadores em “*Layoff*”.

### 3.2 – Direitos dos Trabalhadores

De acordo com o Art.º 298.º e seguintes do Código do Trabalho, os colaboradores abrangidos por esta medida, e durante o tempo que se aplica o regime de *layoff*, têm os seguintes direitos:

- Receber uma compensação salarial mensal igual a 2/3 do seu ordenado base ilíquido, com a limitação mínima de 475,00€ até um limite máximo de 1.425,00€ Sendo pago inicialmente na totalidade pela empresa ao trabalhador, havendo posteriormente um reembolso a cargo da Segurança Social de 70% do valor recebido, sendo que os 30% ficam a cargo da organização;

-Continuar a beneficiar das regalias sociais e as prestações de Segurança Social, sendo os cálculos para este caso efetuados com base no salário habitual auferido em circunstâncias normais;

-Pode exercer outra atividade remunerada;

-Receber o subsídio de natal por inteiro, sendo participado em 50% pela Segurança Social;

-Receber o subsídio de férias por inteiro, sendo totalmente suportado pela entidade patronal.

## Conclusão

Em primeiro lugar, a realização deste estágio resultou num complemento para a formação académica do estagiário, permitindo complementar alguns dos conhecimentos adquiridos durante a etapa curricular da licenciatura em Gestão ministrada na ESTG do IPG.

Durante o período de estágio surgiram vários obstáculos, sendo de salientar o fato de a empresa não estar a atravessar a melhor fase nas últimas semanas do estágio proveniente da sua entrada em *Layoff*. No entanto os trabalhos propostos foram sempre realizados com empenho por parte do estagiário.

O estágio decorreu em contato permanente com a Toiguarda España SL. Esta, em conjunto com a Toiguarda, Lda. estiveram na base de todo o relatório.

O estagiário não pode deixar de reconhecer o contributo das pessoas que compartilharam este tempo de estágio, mesmo nos momentos difíceis pelos quais a empresa estava a passar. Como conclusão o estagiário reconhece que todos estes fatores contribuirão para uma melhor realização profissional futura.

## Bibliografia

Firmino, M. (2002), *Gestão das Organizações Conceitos e Tendências Actuais*, Lisboa: Escolar Editora.

Gonçalves & Gonçalves (2008), *Manual da Acolhimento aos Colaboradores da Gonçalves & Gonçalves, Lda.*

Mintzberg, H. (1995), *Estrutura e Dinâmica das Organizações*, 1ª Edição, tradução: Amélia Salavisa Brooker, revisão técnica: António Caetano, Coleção «Gestão e Inovação», série «Ciências de Gestão», Lisboa: D. Quixote.

Serra, F.; Ferreira, M.; Torres, M. e Torres, A. (2010), *Gestão Estratégia Conceitos e Prática*, Lisboa: Lidel-Edições Técnicas, Lda.

Outras Referências:

Art.º 298.º e seguintes do Código do Trabalho



## Web Sites (Consultados entre Março e Junho)

<http://www.toiguarda.com/>

<http://www.gg.plataformasgps.com>

<http://www.youtube.com/watch?v=Wlal1KXryWg&feature=youtu.be>

<http://cran.r-project.org/web/classifications/JEL.html>

[http://www2.seg-social.pt/preview\\_documentos.asp?r=22570&m=PDF](http://www2.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=22570&m=PDF)

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Customer\\_relationship\\_management](http://pt.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management)

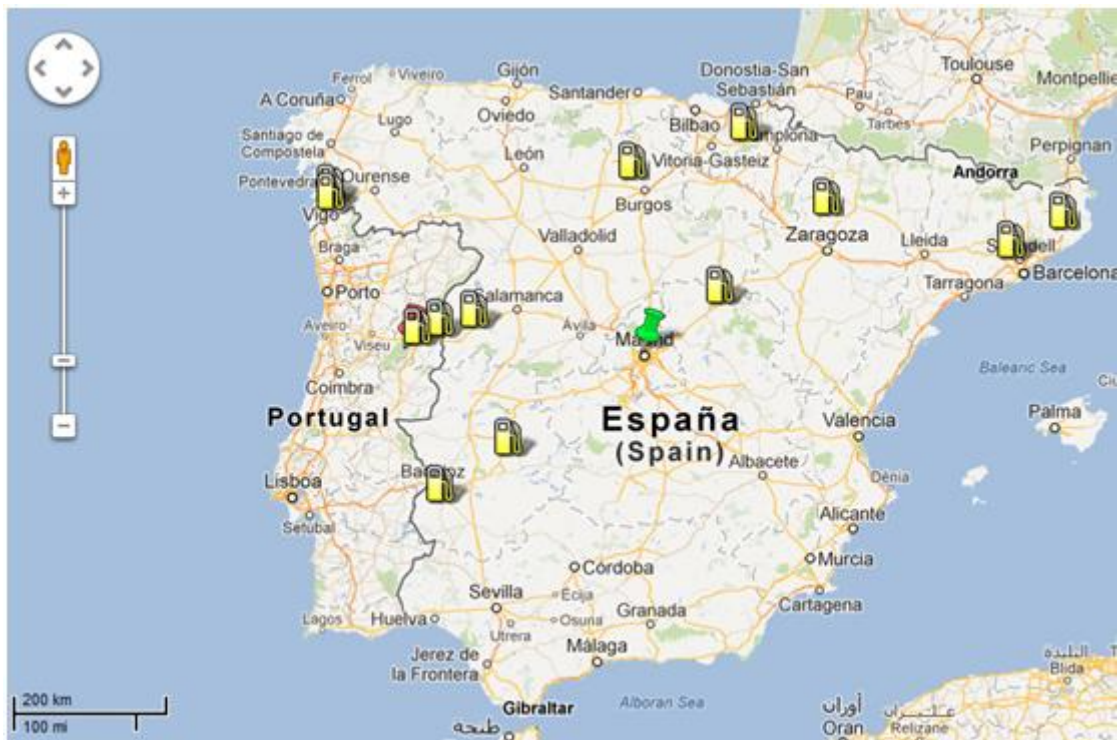
Anexos



## Índice de Anexos

Anexo 1 – Postos de Abastecimento na Península Ibérica e Folheto dos Postos .....	33
Anexo 2 – Contrato de Adesão.....	36
Anexo 3 – Extrato de Conta de Cliente.....	39
Anexo 4 – Projeto: Solução de Pagamento Móvel.....	44

**Anexo 1 - Postos de Abastecimento na Península Ibérica e  
Folheto dos Postos**



[www.grandiesel.com](http://www.grandiesel.com)



**granDiesel**  
combustíveis

Lista de Postos:

Tuy	Pontevedra
Mos	Pontevedra
Sancti Spiritus	Salamanca
Frontera Caya	Badajoz
Miajadas	Cáceres
Estépar	Burgos
La Junquera	Girona
Sant Andreu	Barcelona
Ribaforada	Navarra
Ziordia	Navarra
Olazagutia	Navarra
Torremocha	Guadalajara

 Fuel For Professionals

## **Anexo 2 – Contrato de Adesão**



CONTRATO DE ADESAO DO CARTÃO GRANDEISEL

Identificação da Empresa/Empregador em Nome Individual

Designação Social da Empresa (N.I.) N.º de Contribuinte
Morada
Localidade Código Postal
E-mail Telefone Fax
Empresa
Data de Constituição Conservatória do Registo Comercial Capital Social
Empregador em Nome Individual
Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão Validade Data de Nascimento
Actividade Económica (CADC) Vendas do último ano (milhares de euros) N.º de Empregados
Volume de compravendas no período Limite de crédito pretendido no Cartão
Banco com que trabalha Saldo N.º de conta
Contacto na Empresa (N.I.) Função
Nome da Empresa (N.I.) a gerar no cartão

Titular

Nome Completo
Nome a gerar no cartão (incluindo apelido) Sexo N.º de Contribuinte
Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão Validade Data de Nascimento
Morada
Localidade Código Postal Telefone Telemóvel
E-mail
Estado Civil Solteiro Casado Divorciado Viúvo Separado União Livre
Habilitações Literárias S/estudos Até 9º ano 12º ano Bacharelato/Curso Superior Mestrado/Doutoramento
Situação Conta Própria Conta Outros Efectivo A Prazo Outra Situação Especificar
Profissão Cargo/Função

Pagamento

Por ATM, por cheque ou numerário nos Balcões BPI ou através do Sistema de Débitos Directos.
Débito automático em Conta de Débitos à Ordem BPI (NIB)
Indique a percentagem de pagamento para débito automático: 10%, 25%, 50%, 100%. Caso não assine a percentagem assume-se que o pagamento será de 100%.

Condições Particulares do Cartão Grandiesel

Anuidades: Cliente BPI - € 10,00 Não Cliente BPI - € 15,00 (Sobre o valor das anuidades acresce Imposto de Selo à taxa legal).
Taxa Anual Nominal: 10%. Taxa Anual Efectiva (TAE) (220/94): Cliente BPI - 16,9%. Não Cliente BPI - 17,7%.
Tomámos conhecimento de que a COSIC - Companhia de Seguro de Créditos, SA, com sede na Avenida da República n.º 56, em Lisboa, NIPC 500374000, é entidade de aplicação de seguro de créditos destinada a cobrir créditos decorrentes da utilização do Cartão Grandiesel, pelo que autorizamos o Banco BPI a comunicar à referida COSIC as informações aqui prestadas e a COSIC a obter as informações adicionais que considere necessárias, nomeadamente através de consulta ao Banco de Portugal e ao Banco BPI, bem como a outras entidades legalmente autorizadas a tratar informações de crédito. Tomámos ainda conhecimento de que a COSIC declarará o pagamento dos dados facultados, para efeitos de análise do risco de crédito e de eventual contratação de seguros de crédito e de caução, nos termos e com as limitações indicadas na Lei e na Autorização n.º 1/2004 da CMVM, desde então e após a sua efectivação e tratamento.

Declaração do Titular

Declaro serem verdadeiras todas as informações prestadas. Tomo conhecimento integral e aceito as Condições Gerais de Utilização do Cartão Grandiesel, constantes na página 2 deste contrato de adesão. Autorizo o Banco BPI a confirmar as informações prestadas e a obter as informações adicionais que forem necessárias, nomeadamente através de consulta ao Banco de Portugal e a empresas especializadas em informações de crédito que estejam legalmente autorizadas a exercer essa actividade, e a proceder, nos termos das Condições Gerais de Utilização, ao tratamento informático dos dados acima fornecidos, bem como de todas as operações realizadas com o cartão, podendo ser objecto de tratamento informático nos termos das Condições Gerais de Utilização.

Assinatura do Titular conforme o Bilhete de Identidade

Declaração da Empresa/Empregador em Nome Individual

Na sequência da parceria efectuada com a Teisguarda Espalho SL, com vista à emissão do Cartão de Crédito Grandiesel, aceitamos contratar a emissão do Cartão Grandiesel em nome do titular acima identificado, responsabilizando-se esta Empresa/Empregador em Nome Individual pelos débitos e encargos decorrentes da sua utilização. Tomámos conhecimento integral e aceitámos as Condições Gerais de Utilização constantes na página 2 deste contrato de adesão. Autorizamos o Banco BPI a confirmar as informações prestadas e a obter as informações adicionais que forem necessárias, nomeadamente através de consulta ao Banco de Portugal e a empresas especializadas em informações de crédito que estejam legalmente autorizadas a exercer essa actividade, e a proceder, nos termos das Condições Gerais de Utilização, ao tratamento informático dos dados acima fornecidos, bem como de todas as operações realizadas com o cartão. No caso de opção de pagamento por débito em conta, autorizamos ainda o Banco BPI a debitar a Conta de Débitos à Ordem acima referida para pagamento de todas as despesas e encargos decorrentes do cartão.

Data
Cartão e Assinatura

A Preencher pelo Banco

Limite de Crédito
Assinatura

A Preencher pela Teisguarda Espalho SL

Código de Origem
Cartão e Assinatura

Documentos obrigatórios a apresentar: Empresa (N.I.) - Fotocópia do Cartão de Contribuinte, Pedido Social ou Cartão do Registo Comercial, outro Balanço e Declaração de IRGIRS. Titular - Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão e Cartão de Contribuinte.







### **Anexo 3 – Extrato de Conta de Cliente**

# Relatório de Estágio Curricular

2011/2012

## EXTRACTO DE MOVIMIENTOS

=====

Fecha: 03-03-2012 Empresa: 001 TOUGUARDA ESPAÑA S.L. NPGC Hoja: 1

CTA MAYOR: 4300 CLIENTE (MUNDO)  
SUCURSA: 001326 TRANSPORTES  
SITUACION: 130 DEUDORES

COC. FECHA	MUNDO	DEBE	HABER	SALDO	TEXTU	MUNDO	FECHA	REFERENCIA
DIAM	ASIENTO	ASIENTO				DOCUMENTO	DOCUMENTO	
				0,00	SALDO INICIAL			
5	28-02-09	002045		229,50	-229,50	AVLS AV. LANCAMIENTO		28-02-09
10	31-03-09	001050	7.580,18		7.580,68	EPA MSTRFA FACTURA	000001050	31-03-09
10	31-03-09	001050		7.580,18	-229,50	EPA MSTRFA FACTURA	000001050	31-03-09
11	31-03-09	000661	551,79		322,29	EPA MSTRFA FACTURA	00000661	31-03-09
13	31-03-09	000068		723,92	-401,63	RAGO MSTRFO ALCOR	960	31-03-09
5	27-04-09	004025	172,13		-229,50	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		27-04-09
5	29-04-09	004456		193,13	-422,63	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		29-04-09
5	30-04-09	004122	229,50		-193,13	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		30-04-09
10	30-04-09	001355	6.157,32		5.964,13	EPA MSTRFA FACTURA	000001355	30-04-09
10	30-04-09	001355		6.157,32	-193,13	EPA MSTRFA FACTURA	000001355	30-04-09
11	30-04-09	000936	2.090,03		1.096,90	EPA MSTRFA FACTURA	00000936	30-04-09
13	30-04-09	000098		132,82	1.774,02	RAGO MSTRFO ALCOR	990	30-04-09
2	26-05-09	000645		1.774,02	0,00	RMC MSTRFO RECIBO	00000645	26-05-09
10	31-05-09	001671	2.474,61		2.474,61	EPA MSTRFA FACTURA	000001671	31-05-09
10	31-05-09	001671		2.474,61	0,00	EPA MSTRFA FACTURA	000001671	31-05-09
10	30-06-09	001976	1.951,01		1.851,01	EPA MSTRFA FACTURA	000001976	30-06-09
10	30-06-09	001976		1.951,01	0,00	EPA MSTRFA FACTURA	000001976	30-06-09
5	29-07-09	007442		193,13	-193,13	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		29-07-09
11	31-07-09	001895	2.583,65		2.390,52	EPA MSTRFA FACTURA	000001895	31-07-09
11	13-08-09	002015	2.018,21		4.408,73	EPA MSTRFA FACTURA	000002015	13-08-09
11	31-08-09	002176	1.267,25		5.675,98	EPA MSTRFA FACTURA	000002176	31-08-09
3	01-09-09	000292		2.390,52	3.285,46	VNGR MSTRFO RECIBO	00000292	01-09-09
3	08-09-09	000303		2.018,21	1.267,25	VNGR MSTRFO RECIBO	00000303	08-09-09
11	15-09-09	002398	2.914,59		4.181,84	EPA MSTRFA FACTURA	000002398	15-09-09
11	15-09-09	002413	902,48		3.084,32	EPA MSTRFA FACTURA	000002413	15-09-09
3	30-09-09	000534		5.287,20	3.817,07	VNGR MSTRFO RECIBO	00000534	30-09-09
10	30-09-09	002863	1.375,43		5.192,50	EPA MSTRFA FACTURA	000002863	30-09-09
10	30-09-09	002863		1.375,43	3.817,07	EPA MSTRFA FACTURA	000002863	30-09-09
11	30-09-09	002496	1.550,69		5.347,76	EPA MSTRFA FACTURA	000002496	30-09-09
3	12-10-09	000350		2.914,59	3.453,17	VNGR MSTRFO RECIBO	00000350	12-10-09
3	12-10-09	000350		902,48	1.550,69	VNGR MSTRFO RECIBO	00000350	12-10-09
5	28-10-09	030425		193,13	1.357,56	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		28-10-09
10	31-10-09	003130	3.434,53		4.752,09	EPA MSTRFA FACTURA	000003130	31-10-09
10	31-10-09	003130		3.434,53	1.357,56	EPA MSTRFA FACTURA	000003130	31-10-09
3	03-11-09	000384		1.550,69	-193,13	VNGR MSTRFO RECIBO	00000384	03-11-09
10	30-11-09	003399	5.537,39		5.344,26	EPA MSTRFA FACTURA	000003399	30-11-09
10	30-11-09	003399		5.537,39	-193,13	EPA MSTRFA FACTURA	000003399	30-11-09
11	30-11-09	003057	1.377,44		1.184,31	EPA MSTRFA FACTURA	000003057	30-11-09
5	02-12-09	012002	3.434,53		4.618,84	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		02-12-09
3	02-12-09	000419		3.434,53	1.184,31	VNGR V/PALAMIENTO HINCPACTOR		02-12-09
3	28-12-09	000452		5.377,44	-193,13	VNGR MSTRFO RECIBO	00000452	28-12-09
5	29-12-09	012092	193,13		-0,00	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		29-12-09
10	31-12-09	003675	2.568,17		2.568,17	EPA MSTRFA FACTURA	000003675	31-12-09
10	31-12-09	003675		2.568,17	0,00	EPA MSTRFA FACTURA	000003675	31-12-09
10	04-01-10	000115	767,76		767,76	EPA MSTRFA FACTURA	010000115	04-01-10
10	04-01-10	000115		767,76	0,00	EPA MSTRFA FACTURA	010000115	04-01-10
11	13-01-10	000049	1.456,63		1.456,63	EPA MSTRFA FACTURA	010000049	13-01-10
10	31-01-10	000359	2.866,64		4.323,27	EPA MSTRFA FACTURA	010000359	31-01-10
10	31-01-10	000359		2.866,64	1.456,63	EPA MSTRFA FACTURA	010000359	31-01-10
11	31-01-10	000152	2.094,24		3.550,87	EPA MSTRFA FACTURA	010000152	31-01-10
11	31-01-10	000254	711,73		4.262,60	EPA MSTRFA FACTURA	010000254	31-01-10
3	08-02-10	000044		1.456,63	3.805,97	VNGR MSTRFO RECIBO	010000044	08-02-10
5	15-02-10	002054		223,13	2.582,84	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		15-02-10
11	15-02-10	000330	4.269,85		6.812,69	EPA MSTRFA FACTURA	010000330	15-02-10
3	22-02-10	000058		2.584,24	4.758,45	VNGR MSTRFO RECIBO	010000058	22-02-10
3	22-02-10	000058		711,73	4.046,72	VNGR MSTRFO RECIBO	010000058	22-02-10
5	24-02-10	002039	223,13		4.269,85	ELAN R/NOTA LANCAMIENTO		24-02-10
10	28-02-10	000626	3.594,88		7.844,73	EPA MSTRFA FACTURA	010000626	28-02-10
10	28-02-10	000626		3.594,88	4.269,85	EPA MSTRFA FACTURA	010000626	28-02-10
11	28-02-10	000452	1.624,59		5.894,44	EPA MSTRFA FACTURA	010000452	28-02-10

# Relatório de Estágio Curricular

2011/2012

## EXTRACTO DE MOVIMIENTOS

\*\*\*\*\*

Fecha: 03-03-2012    Empresa: 001 TOIGUARDA ESPAÑA S.L. NPGC    Hoja: 2

CYA MAYUR: 4300    CLIENTES (MUNDO)  
 SUCURSA: 001126    TRANSPORTES  
 SITUACION: 130    DEUDORES

CCO.	FECHA	NUMERO	DEBE	HABER	SALDO	TEXTO	NUMERO	FECHA	REFERENCIA
12	28-02-10	000020		891,09	5.503,35	891,09	891,09	891,09	891,09
12	28-02-10	000020	891,09		5.503,35	891,09	891,09	891,09	891,09
3	12-03-10	000082		4.269,81	5.894,44	4.269,81	4.269,81	4.269,81	4.269,81
11	15-03-10	000587	2.129,23		1.624,59	2.129,23	2.129,23	2.129,23	2.129,23
3	22-03-10	000995		1.624,59	3.747,82	1.624,59	1.624,59	1.624,59	1.624,59
3	29-03-10	000103		2.129,23	2.129,23	2.129,23	2.129,23	2.129,23	2.129,23
18	31-03-10	000896	2.202,02		0,00	2.202,02	2.202,02	2.202,02	2.202,02
10	31-03-10	000896		2.202,02	2.202,02	2.202,02	2.202,02	2.202,02	2.202,02
11	31-03-10	000734	2.991,63		2.991,63	2.991,63	2.991,63	2.991,63	2.991,63
11	31-03-10	000848		702,07	1.693,70	702,07	1.693,70	1.693,70	1.693,70
5	19-04-10	004047	24,00		1.719,70	24,00	1.719,70	1.719,70	1.719,70
3	23-04-10	000136		2.991,63	128,07	2.991,63	128,07	128,07	128,07
3	23-04-10	000136		702,07	34,00	702,07	34,00	34,00	34,00
5	27-04-10	004048	15,60		41,60	15,60	41,60	41,60	41,60
5	28-04-10	004332		223,13	-181,13	223,13	-181,13	-181,13	-181,13
18	30-04-10	001152	1.505,14		1.322,61	1.505,14	1.322,61	1.322,61	1.322,61
18	30-04-10	001152		1.505,14	-181,13	1.505,14	-181,13	-181,13	-181,13
20	30-04-10	000905		10,40	-191,73	10,40	-191,73	-191,73	-191,73
20	30-04-10	001105		15,60	-207,13	15,60	-207,13	-207,13	-207,13
20	30-04-10	001127		15,60	-223,13	15,60	-223,13	-223,13	-223,13
18	31-05-10	001420	2.637,23		2.637,23	2.637,23	2.637,23	2.637,23	2.637,23
18	31-05-10	001420		2.637,23	-223,13	2.637,23	-223,13	-223,13	-223,13
20	11-06-10	001196	75,00		-148,13	75,00	-148,13	-148,13	-148,13
11	15-06-10	001577	996,55		848,42	996,55	848,42	848,42	848,42
20	18-06-10	001295		9,12	859,30	9,12	859,30	859,30	859,30
5	25-06-10	006051	323,13		1.042,43	323,13	1.042,43	1.042,43	1.042,43
3	30-06-10	000224		896,55	63,88	896,55	63,88	63,88	63,88
18	30-06-10	001662	2.590,26		2.636,14	2.590,26	2.636,14	2.636,14	2.636,14
18	30-06-10	001662		2.590,26	63,88	2.590,26	63,88	63,88	63,88
15	30-06-10	001719	1.550,90		1.196,78	1.550,90	1.196,78	1.196,78	1.196,78
5	01-07-10	007016		9,12	1.205,90	9,12	1.205,90	1.205,90	1.205,90
18	01-07-10	001776	916,13		2.122,03	916,13	2.122,03	2.122,03	2.122,03
18	01-07-10	001776		916,13	1.205,90	916,13	1.205,90	1.205,90	1.205,90
15	15-07-10	001928	464,58		1.670,48	464,58	1.670,48	1.670,48	1.670,48
2	20-07-10	000404		75,00	1.395,48	75,00	1.395,48	1.395,48	1.395,48
3	20-07-10	000250		1.130,90	464,58	1.130,90	464,58	464,58	464,58
5	20-07-10	007032		223,13	241,45	223,13	241,45	241,45	241,45
18	31-07-10	001991	1.695,41		1.934,86	1.695,41	1.934,86	1.934,86	1.934,86
18	31-07-10	001991		1.695,41	241,45	1.695,41	241,45	241,45	241,45
11	31-07-10	002060	629,24		870,69	629,24	870,69	870,69	870,69
3	18-08-10	000287		464,58	406,11	464,58	406,11	406,11	406,11
20	19-08-10	001637	75,00		481,11	75,00	481,11	481,11	481,11
3	20-08-10	000290		629,24	-148,13	629,24	-148,13	-148,13	-148,13
10	31-08-10	002227	547,45		399,33	547,45	399,33	399,33	399,33
10	31-08-10	002227		547,45	-148,13	547,45	-148,13	-148,13	-148,13
2	23-09-10	000590		75,00	-223,13	75,00	-223,13	-223,13	-223,13
18	30-09-10	002462	3.141,93		2.918,80	3.141,93	2.918,80	2.918,80	2.918,80
18	30-09-10	002462		3.141,93	-223,13	3.141,93	-223,13	-223,13	-223,13
15	10-10-10	002849	3.323,66		3.100,53	3.323,66	3.100,53	3.100,53	3.100,53
15	26-10-10	002943	2.080,68		5.681,21	2.080,68	5.681,21	5.681,21	5.681,21
15	29-10-10	002991	1.002,49		6.683,70	1.002,49	6.683,70	6.683,70	6.683,70
11	31-10-10	003047	806,36		7.490,06	806,36	7.490,06	7.490,06	7.490,06
3	02-11-10	000378		3.323,66	4.166,40	3.323,66	4.166,40	4.166,40	4.166,40
11	09-11-10	003198	853,31		5.019,71	853,31	5.019,71	5.019,71	5.019,71
3	11-11-10	000389		3.580,68	2.439,03	3.580,68	2.439,03	2.439,03	2.439,03
3	11-11-10	000389		1.002,49	1.436,54	1.002,49	1.436,54	1.436,54	1.436,54
3	11-11-10	000389		806,36	630,18	806,36	630,18	630,18	630,18
15	15-11-10	003267	1.882,49		2.512,67	1.882,49	2.512,67	2.512,67	2.512,67
5	18-11-10	011031		223,13	2.289,29	223,13	2.289,29	2.289,29	2.289,29
11	22-11-10	003353	2.129,85		4.419,14	2.129,85	4.419,14	4.419,14	4.419,14
3	28-11-10	000411		833,11	3.586,03	833,11	3.586,03	3.586,03	3.586,03



# Relatório de Estágio Curricular

2011/2012

## EXTRACTO DE MOVIMIENTOS

=====

Fecha: 03-03-2012 Empresa: 001 TOIGUARDA ESPAÑA S.L NYOC Hoja: 3

C/A MAYOR: 4300 CLIENTES (KURGO)  
 SUBCuenta: 001126 TRANSPORTES  
 SITUACION: 130 INMOVILES

CCO.	FECHA	NÚMERO								NÚMERO	FECHA	
SIAM	ASIENTO	ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO	TEXTO	DOCUMENTO	DOCUMENTO	REFERENCIA			
					3.541,83	SALDO ANTERIOR						
3	26-11-10	000411		1.882,49	1.882,49	VIGR MENSTRU SANCISO	H100003267	15-11-10	H100003267			
11	30-11-10	003516	3.128,56		4.807,90	EPKA MENSTRU FACTURA	H100003516	30-11-10	H100003516			
11	14-12-10	003607	3.509,15		8.317,05	EPKA MENSTRU FACTURA	H100003607	14-12-10	H100003607			
3	15-12-10	000434		2.125,85	6.191,20	VIGR MENSTRU SANCISO	H100003353	22-11-10	H100003353			
3	15-12-10	000434		3.128,56	9.319,76	VIGR MENSTRU SANCISO	H100003516	20-11-10	H100003516			
20	18-12-10	002330	75,00		9.244,76	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		18-12-10				
11	27-12-10	003735	1.748,28		4.884,02	EPKA MENSTRU FACTURA	H100003735	27-12-10	H100003735			
3	30-12-10	000451		3.509,15	1.374,87	VIGR MENSTRU SANCISO	H100003607	14-12-10	H100003607			
11	08-01-11	000125	1.918,06		3.292,93	EPKA MENSTRU FACTURA	H100000478	08-01-11	H100000478			
3	17-01-11	000018		1.746,18	1.544,55	VIGR MENSTRU SANCISO	H100003735	27-12-10	H100003735			
5	26-01-11	001038		338,88	1.205,67	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		26-01-11				
3	31-01-11	000039		1.916,06	-810,39	VIGR V/ PAGAMIENTO	H10000047	08-01-11	H10000047			
10	31-01-11	000284	8.025,57		7.415,18	EPKA MENSTRU FACTURA	G110000284	31-01-11	G110000284			
10	31-01-11	000284		8.025,57	-810,39	EPKA MENSTRU FACTURA	G110000284	31-01-11	G110000284			
5	18-02-11	002015	372,25		-238,13	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		18-02-11				
11	21-02-11	000648	1.328,51		1.076,67	EPKA MENSTRU FACTURA	H10000648	21-02-11	H10000648			
20	25-02-11	000396	75,00		1.151,67	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO	8948	25-02-11				
10	28-02-11	000478	7.386,45		8.551,81	EPKA MENSTRU FACTURA	G110000478	28-02-11	G110000478			
10	28-02-11	000478		7.386,45	1.165,38	EPKA MENSTRU FACTURA	G110000478	28-02-11	G110000478			
11	08-03-11	000939	1.267,73		2.433,11	EPKA MENSTRU FACTURA	H10000939	08-03-11	H10000939			
5	15-03-11	001034	223,13		2.656,24	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		15-03-11				
11	15-03-11	001028	1.074,69		3.730,93	EPKA MENSTRU FACTURA	H10001028	15-03-11	H10001028			
3	18-03-11	000100		1.328,51	2.402,42	VIGR V/ PAGAMIENTO	H10000648	21-02-11	H10000648			
3	22-03-11	000138		75,00	2.327,42	KKIC MENSTRU SANCISO	KL 8948	22-03-11	KL 8948			
3	28-03-11	000113		1.267,73	1.061,69	VIGR V/ PAGAMIENTO	H10000939	08-03-11	H10000939			
3	28-03-11	000113		1.076,69	-15,00	VIGR V/ PAGAMIENTO	H10001028	15-03-11	H10001028			
10	31-03-11	000671	6.318,33		6.303,33	EPKA MENSTRU FACTURA	G11000671	31-03-11	G11000671			
10	31-03-11	000671		6.318,33	-15,00	EPKA MENSTRU FACTURA	G11000671	31-03-11	G11000671			
5	27-04-11	000268		323,88	-238,88	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		27-04-11				
10	30-04-11	000850	8.197,89		7.969,01	EPKA MENSTRU FACTURA	G11000850	30-04-11	G11000850			
10	30-04-11	000850		8.197,89	-238,88	EPKA MENSTRU FACTURA	G11000850	30-04-11	G11000850			
20	25-05-11	000950	75,00		-163,88	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO	9401	25-05-11				
10	31-05-11	001015	2.751,95		2.588,07	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001015	31-05-11	G110001015			
10	31-05-11	001015		2.751,95	-163,88	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001015	31-05-11	G110001015			
5	01-06-11	000294	223,88		60,00	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		01-06-11				
2	23-06-11	000269	75,00		-15,00	KKIC MENSTRU SANCISO	KL 009401	23-06-11	KL 009401			
10	30-06-11	001168	8.666,03		8.651,03	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001168	30-06-11	G110001168			
10	30-06-11	001168		8.666,03	-15,00	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001168	30-06-11	G110001168			
10	31-07-11	001316	2.716,14		2.705,14	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001316	31-07-11	G110001316			
10	31-07-11	001316		2.716,14	-15,00	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001316	31-07-11	G110001316			
5	19-08-11	000078	223,88		208,88	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		19-08-11				
10	31-08-11	001454	4.692,07		4.800,95	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001454	31-08-11	G110001454			
10	31-08-11	001454		4.692,07	208,88	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001454	31-08-11	G110001454			
10	30-09-11	001586	8.013,40		2.222,28	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001586	30-09-11	G110001586			
10	30-09-11	001586		8.013,40	208,88	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001586	30-09-11	G110001586			
5	26-10-11	010344		323,13	-14,35	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		26-10-11				
10	31-10-11	001722	6.689,26		6.675,01	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001722	31-10-11	G110001722			
10	31-10-11	001722		6.689,26	-14,25	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001722	31-10-11	G110001722			
21	05-11-11	000812	1.283,11		1.268,86	EPKA MENSTRU FACTURA	I110000812	05-11-11	I110000812			
21	23-11-11	000925	1.959,59		3.228,45	EPKA MENSTRU FACTURA	I110000925	23-11-11	I110000925			
21	23-11-11	000925		1.959,59	1.268,86	EPKA MENSTRU FACTURA	I110000925	23-11-11	I110000925			
10	30-11-11	001837	5.022,25		6.291,11	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001837	30-11-11	G110001837			
10	30-11-11	001837		5.022,25	1.268,86	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001837	30-11-11	G110001837			
21	04-12-11	001027	580,77		1.049,63	EPKA MENSTRU FACTURA	I110001027	04-12-11	I110001027			
21	04-12-11	001027		580,77	1.268,86	EPKA MENSTRU FACTURA	I110001027	04-12-11	I110001027			
16	09-12-11	000143		1.229,77	-14,25	KLAN N/NOTA LANCAMIENTO		09-12-11				
10	31-12-11	001930	3.109,20		3.094,95	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001930	31-12-11	G110001930			
10	31-12-11	001930		3.109,20	-14,25	EPKA MENSTRU FACTURA	G110001930	31-12-11	G110001930			
21	31-12-11	001343	1.229,77		1.215,52	EPKA MENSTRU FACTURA	I110001343	31-12-11	I110001343			
21	31-12-11	001343		1.229,77	-14,25	EPKA MENSTRU FACTURA	I110001343	31-12-11	I110001343			

FINANC CONTABLES: 03-01-09 / 31-12-11 CREDITOS: 4300 / 4300 SUBCUNTAS: 001126 / 001126



# Relatório de Estágio Curricular

2011/2012

## EXTRACTO DE MOVIMIENTOS

Fecha: 09-03-2012 Represa: 001 TOIGUARDA ESPAÑA S.L. SPGC Hoja: 4

CTA MAYOR: 4300 CLIENTES (EUROS)  
SUCUMYA: 00126 TRANSPORTES  
SITUACION: 130 DEUDORAS

COD.	FECHA	MONEDA										
DIAS	ASIENTO	ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO	TEXTU		NUMERO	FECHA			
								DOCUMENTO	DOCUMENTO	REFERENCIA		
					-14,25	SALDO ANTERIOR						
TOTALES:			198.018,07	198.032,32								

FECHAS CONTABLES: 01-01-09 / 31-12-11 CUENTAS: 4300 / 4300 SUCUMYAS: 00126 / 00126

## **Anexo 4 – Projeto: Solução de Pagamento Móvel**



# Apresentação do Projecto

Solução de Pagamento Movel  
Dezembro 2011 – versão 2.0



## cliente

---

- Numa estação de serviço o motorista com o seu telemovel pode realizar as seguintes operações:
  - Transacção de combustível em dois passos
    - 1º: faz Pre-autorização=> apos este procedimento operador abre a bomba de abastecimento
    - 2º: faz pagamento => condutor paga o numero de litros que abasteceu
- Sempre que começa ou finaliza uma viagem o motorista deve associar o seu telemovel a uma matricula:
  - envia SMS para activar / desactivar
  - Liga para a sua empresa ou em alternativa para o call center da toiguarda

## Pre-autorização para realizar uma transacção

Pos estação de serviço



Telemovel motorista



### 1-estação de serviço

No menu principal do terminal seleciona pre-autorização

Operador introduz nº de telemovel para identificar o motorista e a empresa

### 2-motorista

Aproxima telemovel para fazer validação por nsdt

### 3-servidor toiguarda

Verifica estado da conta da empresa

Faz autenticação por NSDT para validar o motorista, matrícula e empresa

Faz pedido de pre-autorização

### 4-pos da estação de serviço

Mostra resultado da pre-autorização:

numero máximo de litros que pode abastecer

Matrícula do camião

### 5-operador da estação de serviço

Verifica matrícula do camião

Abre uma bomba com o numero maximo de litros da pre-autorização para motorista abastecer.

## Pagamento em Litros



### 1- operador da estação de serviço

- Selecciona pagamento no menu do terminal
- Entra o numero da transacção ID ou selecciona a mesma numa lista no terminal
- Entra o nº de litros a pagar

### 2- motorista

- Valida a informação
- Introduz o nº de KM's do camião
- Introduz código pin

### 3-servidor da toiguarda

- Valida informação no sistema
- Envia pedido de pagamento

### 4- terminal da estação de serviço

- Mostra resultado da transacção

### 5- confirmação da transacção e envio do detalhe da mesma

- Envia sms para nº autorizado do cliente
- Envia email para o cliente

12/22/2011

Toiguarda/SAS



4

## segurança

- Cliente dá o seu nº de telemovel e a sua matricula
- Nº de telemovel tem de estar associado com uma matricula autorizada.
- Motorista tem de introduzir código pin para se identificar como uma pessoa autorizada a realizar a transacção, sistema valida via nsdt essa mesma identificação.
- Operador da estação de serviço verifica se a matricula e a correcta para aquele motorista
- Uma chave encriptada NSDT e enviada para verificar se o motorista esta ou nao autorizado a abastecer aquele veiculo com aquela matricula, de momento é impossivel violar este código.
- Quando o motorista faz o pagamento adicionalmente este tem de introduzir um código pin para validar a operação, verificando mais uma vez se este pode ou nao fazer a transacção.
- Apos o termino da transacção e enviado um sms e/ou email com o detalhe da transacção para o nº fornecido pelo cliente e email que pretender.
- Esta informação fica tambem disponivel num portal onde pode ser acedida por todas as pessoas devidamente autorizadas a qualquer hora e de qualquer lugar.