



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Micaela Filipa da Silva Soares

Outubro | 2013





**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MICAELA FILIPA DA SILVA SOARES

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

Outubro 2013

## Ficha de Identificação

### **Instituição de Ensino**

Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Orientadora de Estágio do IPG: Professora Ana Margarida Oliveira

Início do Estágio: 17 de junho e 2013

Conclusão do Estágio: 26 de agosto de 2013

Duração do Estágio: 400 horas

### **Dados da Discente**

Nome: Micaela Filipa da Silva Soares

Numero de Aluno: 1010411

E-mail Pessoal: micaela.ssoares@gmail.com

E-mail da Empresa: micaela.soares@praia-del-rey.com

### **Identificação da empresa**

Nome: ManBéltico, Lda.

Setor de Atividade: Manutenção de Jardins e Piscinas.

Orientadora de Estágio da empresa: Sr.<sup>a</sup> D. Célia Pedro

Morada: Vale de Janelas

Apartado 2

2010-451 Óbidos – Portugal

Site: <http://www.praia-del-rey.com/>

Contacto: 262905010

## Plano de Estágio

O presente estágio curricular, realizado para a conclusão da Licenciatura em Gestão, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, teve lugar na empresa Manbético, Lda. do Grupo Bético, proprietário do Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort.

Todas as atividades do estágio assentam num plano de estágio, um documento que acompanha a estagiária e a orienta durante o estágio na empresa/instituição.

Nesse sentido a Dra. Susana Branco, responsável pelos Recursos Humanos do Empreendimento, desenhou um plano de estágio que se adequasse na prática a alguns conceitos teóricos aprendidos pela estagiária ao longo dos três anos do curso, do qual resultou o seguinte conjunto de atividades:

- Apoiar o serviço administrativo e financeiro da organização;
- Preparar a informação e a documentação da empresa e outras organizações no âmbito administrativo e financeiro;
- Organizar, classificar e registar documentos contabilísticos;
- Arquivar documentos relativos à atividade contabilística e comercial;
- Elaborar todo o tipo de correspondência;
- Efetuar atendimento telefónico e presencial;
- Utilizar aplicações informáticas específicas(Excel e Adonix).

## Resumo do Estágio

O Estágio Curricular realizado na empresa Manbético, Lda., do Grupo Bético proprietário do Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort, decorreu de acordo com o plano de estágio anteriormente delineado.

Em todas estas atividades a estagiária procurou ser bem-sucedida e ir ao encontro dos objetivos da empresa. O gosto pela análise de documentos administrativos e financeiros foram importantes fatores para que os desafios propostos fossem superados.

Deste modo, as atividades desenvolvidas ao longo das 400 horas de estágio foram maioritariamente as seguintes:

- Atividades realizadas no programa de documentação do Grupo, tais como faturação a clientes e respetivo recebimento de acordo com a sua forma de pagamento, e se necessário depósito no banco, e o respetivo lançamento no mesmo programa, Adonix<sup>1</sup>.
- Atividades relacionados com o exterior da empresa, tratamento da correspondência. Atendimento telefónico e presencial, para pagamentos, pedidos ou esclarecimento de dúvidas.

Para além destas atividades foi também elaborada a análise SWOT e uma análise estratégica ao Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort.

**Palavras-chave:** Gestão, Estratégia, Grupo Empresarial, Faturação, Comunicação.

**JEL Classification:** M1 – Business Administration; Accounting; M10 – General.

---

<sup>1</sup> Adonix – Software informático de contabilidade.

## Agradecimentos

Depois de todo o esforço da aluna e dos seus mais queridos para que conseguisse alcançar o objetivo de se Licenciar em Gestão, chegou a hora de agradecer aos mesmos.

Agradecer tanto aos que lhe deram apoio positivo, como aos que disseram que era impossível, pois o impossível é só uma questão de opinião.

Em primeiro lugar, agradecer à família, principalmente aos pais, que estiveram presentes em todos os momentos, acreditando que era possível e apoiando em todos os aspetos.

À madrinha, por todo o seu afeto e força nesta etapa muito importante da sua vida.

Também às amigas e aos amigos, por toda a paciência e dedicação.

Aos professores, nomeadamente à Professora Ana Oliveira, por aceitar o compromisso de ser orientadora de estágio e por toda a ajuda prestada.

Um especial agradecimento à Dr. Susana Branco, Eng.º António Paxis, Sr.ª D. Célia Pedro e Sr.ª D. Sofia Silva, por a terem aceite como estagiária e partilharem os seus conhecimentos e experiência com a aluna.

## Lista de Siglas

PDR	Praia D'el Rey
ISQ	Instituto de Soldadura e Qualidade
KM	Quilometro
FG	Fatura Grupo
FS	Fatura Serviço
RS	Resident Service
TPA	Terminais de Pagamento Automático
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

## Índice Geral

<b>Identificação .....</b>	<b>i</b>
<b>Plano de Estágio.....</b>	<b>ii</b>
<b>Resumo do Estágio.....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimentos.....</b>	<b>iv</b>
<b>Lista de Siglas .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice Geral .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de Figuras .....</b>	<b>viii</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I Grupo Béltico</b>	
1.1. Grupo Béltico.....	4
1.2. Departamentos do Grupo Béltico.....	5
1.2.1. Departamento Administrativo-Financeiro.....	6
1.2.2. Departamento Informático.....	6
1.2.3. Departamento de Recursos Humanos.....	6
1.2.4. Departamento de Animação.....	7
1.2.5. Departamento de Projetos.....	7
1.2.6. Departamento de Vendas.....	8
1.3. Empresas do Grupo Béltico.....	9
1.3.1. PDR Construções.....	10
1.3.2. Hotel da Praia S.A.....	10
1.3.3. GolfBéltico.....	11
1.3.4. Clube House.....	12
1.3.5. GásBéltico.....	12
1.3.6. Interentals.....	12
1.3.7. ResidenBéltico.....	13
1.3.8. ManBéltico.....	13
1.3.8.1. Serviços Prestados.....	14
1.3.8.2. Organigrama da Empresa ManBéltico.....	16
1.3.8.3. Localização da Empresa ManBéltico.....	17
1.4. Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort.....	18
1.4.1. A Marca.....	19



1.4.2. Visão.....	19
1.4.3. Missão.....	20
1.4.4. Valores.....	20
<b>Capítulo II Atividades Desenvolvidas</b>	
Enquadramento .....	22
2.1. Faturação à empresa Interentals .....	23
2.2. Faturação de Serviços.....	24
2.3. Faturação da Revisão Anual de Extintores.....	26
2.4. Controlo de Gasto de Água.....	27
2.5. Produtos utilizados na Manutenção de Piscinas.....	28
2.6. Folha de Caixa.....	28
2.7. Contacto com os Clientes.....	29
2.8. Tratamento de Correspondência.....	30
2.9. Tratamento de depósitos.....	30
2.10. Análise SWOT.....	31
2.11. Avaliação de Competências.....	32
2.11.1. Fatores Críticos de Sucesso .....	32
2.11.2. Competências Distintivas.....	33
2.11.3. Vantagens Competitivas.....	34
2.12. Estratégia Global do Grupo.....	34
2.13. Segmentação de Mercado.....	35
<b>Conclusão .....</b>	<b>36</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>38</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>40</b>
Índice de Anexos.....	41

## Índice De Figuras

Figura 1-	Campo de Golf.....	4
Figura 2-	Atividade de Surf.....	7
Figura 3-	BeachFront.....	8
Figura 4-	Conjunto de Apartamentos – Vila da Praia.....	10
Figura 5-	Receção do Hotel Marriott.....	10
Figura 6-	Campo de Golf.....	11
Figura 7-	Clube House.....	12
Figura 8-	Organigrama da Empresa ManBéltico.....	16
Figura 9-	Localização do Empreendimento.....	17
Figura 10-	Mapa do Empreendimento.....	17
Figura 11-	Empreendimento.....	18
Figura 12-	Logotipo.....	19
Figura 13-	Análise SWOT.....	32
Figura 14-	Fatores Críticos de Sucesso.....	33
Figura 15-	Vantagens Competitivas.....	34

## Introdução



# PRAIA D'EL REY

## Golf & Beach Resort

---

Para terminar a licenciatura em Gestão é necessária a realização de um estágio para aplicar os conceitos estudados. O estágio decorreu na empresa ManBéltico,Lda., uma das empresas, do Grupo Béltico, proprietário do empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort.

A estagiária foi a 2 entrevistas até ser aceite por esta entidade. A primeira com a Dr. Susana Branco, do departamento de Recursos Humanos do empreendimento e a seguinte na presença do Eng. António Paxis, diretor da empresa ManBéltico,Lda. e também na presença de Sr.<sup>a</sup> D. Célia Pedro, a sua futura orientadora de Estágio.

O objetivo da estagiária seria acompanhar de perto o funcionamento de uma empresa, em termos de faturação, e a interação desta com os seus clientes. Também teria o objetivo de conhecer melhor o Grupo Béltico e o empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort.

A estagiária considerou interessante para o desenvolvimento do trabalho a elaboração de uma breve análise estratégica do empreendimento.

Ao longo do primeiro capítulo vai ser descrito o Grupo Béltico. Este Grupo é constituído por um conjunto de empresas, que trabalham exclusivamente para o empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort. Entre estas empresas está a ManBéltico, Lda., onde decorreu o estágio. Esta empresa faz toda a manutenção do empreendimento, infraestruturas, jardins e piscinas.

No segundo capítulo, são descritas as atividades realizadas pela estagiária durante o estágio.

# Capítulo I

## Grupo Béltico



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

## 1.1. Grupo Béltico<sup>2</sup>

O Grupo Béltico foi fundado em 1940 e desde o início dos anos 90 está envolvido na área de Promoção Imobiliária.

O negócio principal do Grupo é o desenvolvimento e investimento em propriedades em Portugal, no Reino Unido e no Brasil.

O Grupo Béltico fundamenta o seu crescimento num conceito mais equilibrado de imobiliário, dinamizando as vendas das propriedades através do seu catalisador principal, o Golf.

Desde 1994 que o seu presidente é o Sr. Stuart Swycher, proprietário e promotor do empreendimento **Praia D'el Rey Golf & Beach Resort**, construído e mantido pelas empresas do Grupo Béltico. A sua boa gestão é resultado da atividade dos vários departamentos do Grupo Béltico.

Este Grupo, para conseguir alcançar a sua notoriedade tanto a nível nacional como internacional, tem ao seu dispor diversas infraestruturas e serviços dentro do empreendimento que atraem muitos clientes, tais como o Hotel, um campo de Golf de classe mundial (Figura 1), um centro de Ténis, um campo de Futebol, um Restaurante no Clube House e todos os serviços necessários para a satisfação dos seus clientes.



**Figura 1 - Campo de Golf**  
Fonte - [www.belticogroup.com](http://www.belticogroup.com)

---

<sup>2</sup> Este capítulo foi desenvolvido tendo por base o Manual de Acolhimento 2007 do Departamento de Recursos Humanos, consultado em 23/08/2013.

## 1.2. Departamentos do Grupo Béltico



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

Neste ponto vão ser descritos os diversos departamentos do Grupo Béltico, estes tomam as melhores decisões para a boa gestão do Grupo e de todas as suas empresas.

### **1.2.1. Departamento Administrativo-Financeiro**

O departamento Administrativo-financeiro é o responsável pela contabilidade, pagamentos e assegura a gestão económica e financeira das empresas do Grupo Béltico, engloba as Áreas de Controlo Orçamental, Contabilidade e Faturação, Tesouraria e Central de Compras e exerce as suas atribuições com vista à obtenção de poupanças estruturais e ganhos de eficiência, bem como ao aumento da transparência e da qualidade no serviço prestado.

### **1.2.2. Departamento Informático**

O departamento Informático tem como principal objetivo apoiar os utilizadores do grupo no uso corrente das tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Tem também de planear, implementar, configurar e administrar a rede interna de computadores e os sistemas de comunicação envolvidos na sua interligação com redes exteriores à organização.

Faz a gestão do sistema informático, deteta e corrige anomalias, assegurando as condições necessárias à sua operacionalidade.

### **1.2.3. Departamento de Recursos Humanos**

O departamento de Recursos Humanos tem como principal objetivo assegurar a gestão dos recursos humanos necessários ao funcionamento das Empresas de grupo Béltico, empenhando-se sempre na prestação exemplar de serviços de Recursos Humanos e formação, com base em políticas de gestão de recursos humanos coerentes com a estratégia do grupo bem como outras unidades de negócio a curto, médio e longo prazo,

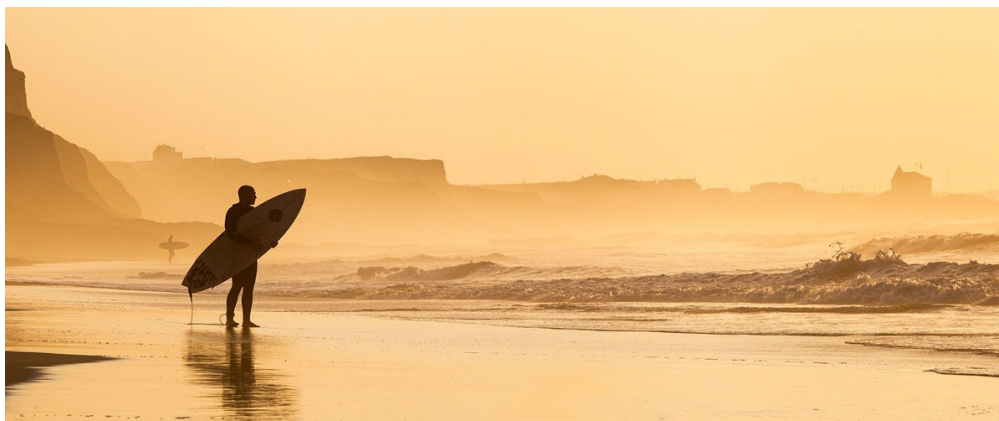


desenvolvendo as ações necessárias à organização e instrução de processos referentes à situação profissional do pessoal, designadamente no que se refere ao seu recrutamento, acolhimento e progressão na carreira.

#### **1.2.4. Departamento de Animação**

O grupo Báltico tem um departamento de animação designado por Clube Aventura, que tem como objetivo desenvolver ações de animação para o empreendimento Turístico.

Este departamento é responsável pela organização de alguns eventos, como por exemplo convívios de surfistas (Figura 2), sempre com a colaboração de outros departamentos e empresas do Grupo.



**Figura 2 - Atividade de Surf**  
Fonte - [www.praia-del-rey.com](http://www.praia-del-rey.com)

#### **1.2.5. Departamento de Projetos**

Este departamento é responsável pelo desenvolvimento e coordenação dos novos projetos imobiliários do grupo. É o responsável pelos contactos com as entidades oficiais, entidades licenciadoras e faz a coordenação dos gabinetes projetistas envolvidos.

É responsável assim pelos projetos imobiliários desde a sua conceção, respetivas alterações, aprovações legais, atuando no controlo dos mesmos até à sua entrega na PDR Construções, Lda.

### 1.2.6. Departamento de Vendas

É o responsável pela promoção imobiliária e venda no empreendimento. Do seu portfolio fazem parte moradias individuais, moradias geminadas, apartamentos e lotes de terreno.

O novo projeto de venda a decorrer atualmente é a Vila da Praia – BeachFront (Figura 3).



**Figura 3 - BeachFront**

Fonte - [www.praia-del-rey.com](http://www.praia-del-rey.com)

## 1.3. Empresas do Grupo Béltico



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

Neste ponto vão ser descritas as empresas do Grupo Báltico, estas trabalham para que o Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort seja o melhor empreendimento a nível nacional e internacional.

As empresas do Grupo são chamadas a trabalhar desde o processo de criação e evolução do empreendimento até à sua manutenção, garantindo as melhores condições para os clientes.

### 1.3.1. PDR Construções

A empresa PRD Construções dedica-se à construção dos imóveis dentro do Resort, recorrendo à contratação de subempreitadas. Desta forma a sua estrutura de Recursos Humanos é reduzida.

Atualmente a PDR Construções encontra-se em plena fase de desenvolvimento da Vila da Praia (Figura 4).

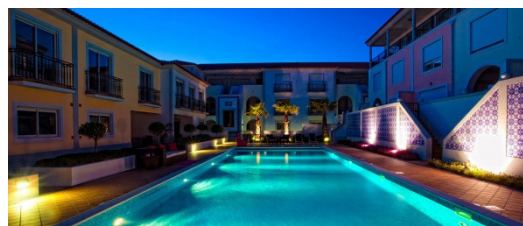


Figura 4 - Conjunto de Apartamentos - Vila da Praia

Fonte - [www.praia-del-rey.com](http://www.praia-del-rey.com)

### 1.3.2. Hotel da Praia S.A.

A empresa Hotel da Praia S.A. que faz parte do Grupo Báltico, mantém a gerência do Hotel Marriott. Este foi inaugurado oficialmente em Maio de 2004, sendo um dos vários motivos de atração do empreendimento.

O Hotel Marriott (Figura 5) é um “franchising”<sup>3</sup> negociado pelo Grupo com a cadeia hoteleira Marriott. É um hotel de 5 estrelas que tem 179 quartos incluindo 11 suites. Dispõe de duas piscinas, uma exterior e outra interior, três bares, dois restaurantes, SPA, Ginásio e Salas de Conferência.

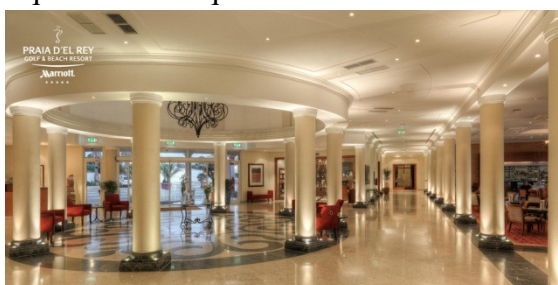


Figura 5 - Recepção do Hotel Marriott

Fonte - [www.praia-del-rey.com](http://www.praia-del-rey.com)

<sup>3</sup> “Franchising”- O *franchising* é uma forma de fazer negócio em parceria, onde uma empresa cede a terceiros, em troca de contrapartidas financeiras, o direito de explorar os seus produtos (bens ou serviços), marca comercial e usar os seus métodos de gestão.

Manual de Gestão de Marketing- Unidade Curricular de Gestão Comercial

### 1.3.3. GolfBéltico

A GolfBéltico é outra empresa do grupo Béltico que tem como objetivo a gestão e manutenção de campos de golf. Presentemente a empresa conta com cerca de 40 colaboradores e trabalha com 180 operadoras turísticas espalhadas por 13 países, organizadores de eventos Nacionais e Internacionais de Golf.

O campo de golf do Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort, foi inaugurado em 14 de Junho de 1997, tendo sido desenhado pelo arquiteto de golf americano Cabell Robinson, utilizando a combinação de magnificas vistas de mar, espetaculares falésias, dunas e luxuriantes pinhais, o qual criou um excitante e majestoso campo de golf de campeonato, com 18 buracos, com cerca de 6625 metros, que proporciona momentos de raro prazer a todos os verdadeiros amantes do golf e um desafio à precisão dos jogadores de baixo “handicap”<sup>4</sup>.

O campo de golf (Figura 6) conta com duas partes algo distintas: os primeiros nove buracos surgem no meio de uma zona de pinhal e os restantes nove ao logo da falésia e o mar. os quatro buracos ao longo do mar ( do 12 ao 15) jogam-se à vista da reserva natural da Ilha da Berlenga a oeste e da Nazaré a Norte. O buraco 17 com os seus 570 metros é considerado o mais difícil da Praia D'el Rey e um dos buracos par 5 mais compridos da Europa.



Figura 6 - Campo de Golf

Presentemente o campo de Golf da Praia D'el Rey é considerado um dos melhores campos da Europa e o único em Portugal no Grupo dos 100 melhores campos do mundo.

<sup>4</sup> No golfe, o termo “**handicap**” representa a habilidade de jogo de um praticante amador, através de um valor numérico. Esse valor é tanto mais baixo quanto melhor for a habilidade de jogo do praticante.

Fonte: <http://portal.fpg.pt/web/guest/sistema-de-handicaps-ega> (07-09-2013)

#### 1.3.4. Clube House

O Clube House (Figura 7) é um espaço que disponibiliza um conjunto de facilidades aos clientes. Para além da loja pró-shop<sup>5</sup>, receção do golf e um escritório de vendas, existe também uma zona de restauração, composta por um restaurante-links e ainda dois bares, sendo o mais recente o “Zinzabar”.

Tem como objetivo dar apoio em geral aos clientes: golfistas e residentes.



Figura 7 - Clube House

#### 1.3.5. GasBéltico

A GasBéltico é a empresa distribuidora de Gás Propano dentro do Resort, esta foi constituída em 1995.

Tem como missão a distribuição, exploração e comercialização de gás. Além da exploração e distribuição de gás, presta outros serviços no mesmo âmbito, como a exploração de redes de gás; execução de ramais até ao contador; montagem de contadores de gás; acompanhamento das entidades inspetoras de redes de gás e ainda vistorias às instalações de gás – empresa certificada pelo Instituto de Soldadura e Qualidade (ISQ).

#### 1.3.6. Interentals

A Interentals é a empresa que faz o arrendamento turístico das propriedades inseridas no Resort e que lhes são cedidas pelos respetivos proprietários em sistema de Renting. A Interentals é ainda a agência de Turismo oficial do Empreendimento Praia D’el Rey Golf & Beach Resort.

Os principais operadores turísticos com que esta empresa trabalha estão sediados não só em Portugal, como também no Reino Unido, Irlanda, Espanha, Suécia, Holanda e Dinamarca, países com tradição no Golf.

---

<sup>5</sup> Loja com artigos de desporto, nomeadamente golf.



### **1.3.7. ResidenBéltico**

A ResidenBéltico é uma empresa do grupo Béltico que presta dois tipos de serviços: o ResidenService e o Housekeeping.

- Resident Service

O Resident Service é o elo de ligação entre o Empreendimento e o Proprietário, assim que é consumada a venda. Faz a gestão dos serviços existentes no Resort aos proprietários (Housekeeping, ManBéltico, Golfbéltico, Interentals, Ténis, Spa, etc.).

Faz também a gestão dos condomínios existentes no Resort.

- Housekeeping

O Housekeeping é responsável pelas limpezas domésticas dentro do Resort, que englobam tanto as limpezas nas empresas e respetivos departamentos como a limpeza dos apartamentos, casas e condomínios que lhes estão atribuídos. Para além das limpezas oferece ainda outro serviço, prestado também às empresas do grupo e aos proprietários quando estes o solicitam que é o tratamento das roupas, com a lavagem e a engomadoria.

### **1.3.8. ManBéltico**

A empresa ManBéltico, constituída em 1996, é a empresa do Grupo Béltico que tem como objetivo a prestação de serviços de manutenção de piscinas e jacuzzis, colocação de coberturas, reparações e limpezas. Também é responsável pelos jardins, aplicação de elementos decorativos (pedras, seixos, canteiros...), reposição de plantas, vedações, responsabilidades ao nível da Construção Civil, pinturas e obras, e ainda trabalhos de eletricidade.

Esta empresa presta estes serviços aos clientes internos do Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort, tendo sempre presente que os executa num Resort de 5 estrelas, isto é, persegue sempre um serviço de excelência.

A empresa tem como principal responsável o Engenheiro António Paxis, como responsável de manutenção de Imóveis e Piscinas o Sr.º Francisco Lourenço e como responsável de Jardins a Sr.ª D. Sofia Silva.

Esta foi a empresa onde decorreu o estágio curricular.

### 1.3.8.1. Serviços Prestados

A empresa ManBéltico presta os seguintes serviços:

#### ➤ **Piscinas**

- Construção de piscinas e jacuzzis;
- Colocação de coberturas;
- Colocação de sistemas de aquecimento (elétricos, Gás e Solares);
- Reparações ;
- Manutenção geral através de contrato mensal;
- Análises químicas e bacteriológicas da água.

#### ➤ **Jardins**

- Construção;
- Execução de sistemas de rega;
- Aplicação de elementos decorativos;
- Reposição de plantas (viveiro próprio);
- Execução de vedações a propriedades;
- Manutenção geral através de contrato mensal.

#### ➤ **Construção Civil**

- Pinturas
  - Pinturas gerais;
  - Pinturas de reparação ( interiores e exteriores);
  - Pinturas de manutenção.
- Obras
  - Alterações interiores (alvenarias, estuques, revestimentos cerâmicos, revestimentos em madeira, carpintarias);
  - Reparções gerais em habitações ( interiores e exteriores);
  - Reparções em pavimentos;
  - Impermeabilização de pavimentos e cantarias;
  - Manutenção de infraestruturas ( esgotos, águas, gás, televisão e telefones);
  - Manutenção em caixilharias de alumínio, estores, redes mosquiteiras;
  - Execução de pavimentos em calçada e assentamento de lancis.



➤ **Trabalhos Elétricos**

- Execução de pequenas instalações elétricas;
- Reparações em instalações elétricas;
- Reparação e manutenção de eletrodomésticos;
- Reparação e manutenção de caldeiras;
- Montagem de Candeeiros;
- Manutenção da iluminação de jardins.

➤ **Manutenção geral**

- Recolha, transporte, encaminhamento de resíduos para aterros certificados;
- Limpeza e lavagem de arruamentos e acessos pedonais;
- Manutenção de iluminação pública;
- Limpeza e manutenção da mancha florestal.

➤ **Serviços diversos**

- Montagem de varões de cortinados, quartos, espelhos, etc.;
- Montagem de acessórios de casa de banho.

### 1.3.8.2. Organigrama da empresa ManBéltico

O organigrama representa graficamente a estrutura de gestão de uma organização.

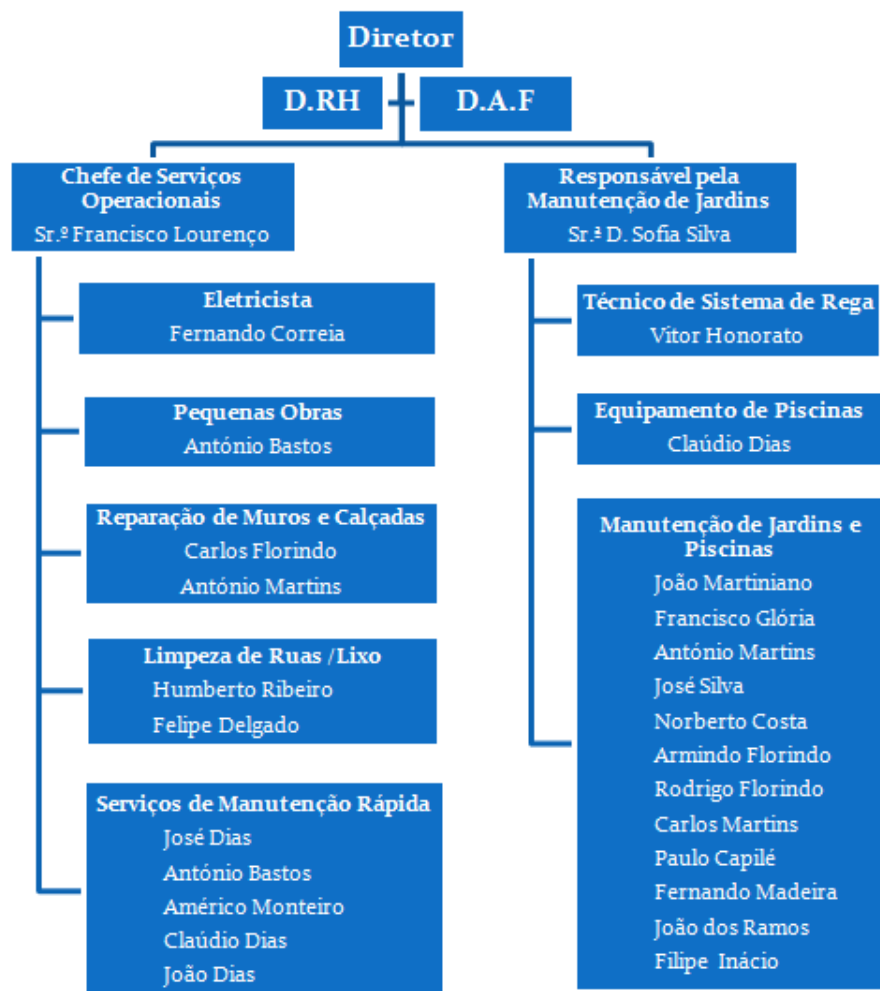


Figura 8 – Organigrama da Empresa ManBéltico

Fonte – Elaboração Própria

### 1.3.8.3. Localização da empresa ManBéltico

O Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort propriedade do Grupo Béltico, foi construído num local de grande beleza natural, onde selvagens praias do Atlântico caracterizam uma das mais fascinantes paisagens nacionais, conhecida por **Costa de Prata**, também uma referência mundial para os amantes e praticantes de surf e golf.

O empreendimento está localizado no Concelho de Óbidos, vila medieval, designada em 2007 como a 7ª Maravilha de Portugal. Todas as empresas do Grupo Béltico encontram-se localizadas dentro do empreendimento, como podemos ver no mapa abaixo.



Figura 9 - Localização do Empreendimento

Fonte – Motor de Busca

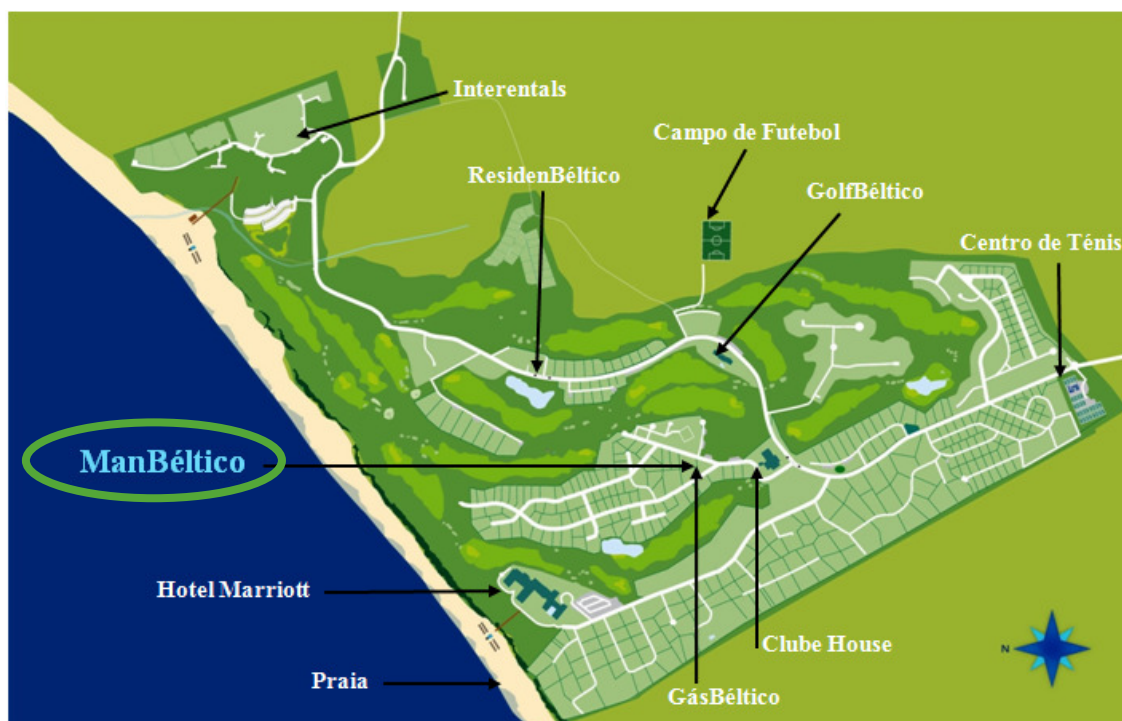


Figura 10 - Mapa do Empreendimento

Fonte – Elaboração Própria

## 1.4. Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort

O empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort (Figura 11) é o “coração” de todo o Grupo e a razão da existência das empresas que o suportam. Propriedade do Grupo Báltico, está inserido no mesmo espaço onde se encontram as empresas do Grupo, ocupa uma área de 230 hectares e está valorizado em 500 milhões de Euros. Encontra-se rodeado de dunas e a cerca de 2,5km da praia.

Com praias e belas paisagens, um campo de Golf de classe mundial e acomodações de luxo, é um empreendimento verdadeiramente notável. Oferece uma variedade de moradias individuais, moradias geminadas, vivendas e também apartamentos.

Constitui um espaço destinado ao descanso e lazer, procurado para segunda habitação, residência de fim de semana ou de férias ou ainda para investimento através do arrendamento da casa, em particular a operadores turísticos ligados à prática de golf.<sup>6</sup>



**Figura 11 - Empreendimento**

Fonte – Motor de Busca

---

<sup>6</sup> Fonte - <http://www.belticogroup.com/pt/>

### 1.4.1. A Marca

Uma marca é um nome, um sinal, um símbolo, um desenho, uma cor ou uma combinação destes elementos e eventualmente de outros, os quais identificam uma empresa, um produto ou um conjunto de produtos.<sup>7</sup>

Os elementos que constituem uma Marca são os seguintes:

- **Nome da marca** – o elemento da marca que pode ser pronunciado verbalmente, como: Praia D’el Rey Golf & Beach Resort.
- **Logotipo** – constitui uma espécie de “bandeira” da marca e que se destina a tornar a marca reconhecível visualmente;



Figura 12 - Logotipo

Fonte – Manual de Acolhimento 2007

- **Símbolo de marca** – incorporado ou não no logotipo, pode ser constituído por personagens, figuras, animais ou objetos associados à marca.
- **Slogan** - é uma frase de fácil memorização que resume as características de um serviço ou produto.<sup>8</sup>



“O céu e o mar. Luxo e tranquilidade.”<sup>9</sup>

### 1.4.2. Visão

A visão de uma empresa traduz, de forma abrangente, um conjunto de intenções e de aspirações para o futuro, servindo de inspiração a todos os membros da organização.<sup>10</sup>

A Visão do Praia D’el Rey Golf & Beach Resort é: Tornar-se o melhor resort de golf e praia na Europa “one of the golf and beach Resorts in Europe”; e um dos melhores Resorts em Portugal e no Brasil.<sup>11</sup>

<sup>7</sup> Manual de Gestão de Marketing – UC- Gestão Comercial

<sup>8</sup> <http://pt.wikipedia.org/wiki/Slogan> (06-09-2013)

<sup>9</sup> <http://www.praia-del-rey.com/pt/>

<sup>10</sup> Capítulo 3 – Unidade Curricular de Estratégia Empresarial

<sup>11</sup> Manual de Acolhimento 2007, fonte – Departamento de Recursos Humanos

### 1.4.3. Missão

A missão da empresa constitui o instrumento estratégico da doutrina ou filosofia empresarial que a empresa deve desenvolver juntos dos seus públicos internos e externos.<sup>12</sup>

A Missão do Praia D'el Rey Golf & Beach Resort é: Tornar-se o melhor resort de golf e praia na Europa, investir em resorts no Reino Unido e Brasil e também tem como desafio criar outro empreendimento de luxo em Portugal - “Falésia D'el Rey”.<sup>13</sup>

### 1.4.4. Valores

Os valores são princípios, ou crenças, que servem de guia, ou critério, para os comportamentos, atitudes e decisões de todas e quaisquer pessoas que, no exercício das suas responsabilidades, e na busca dos seus objetivos, estejam a executar a Missão na direção da Visão.<sup>12</sup>

Os Valores do Praia D'el Rey Golf & Beach Resort e de todas as empresas do Grupo Báltico são:

- Satisfação Total dos Clientes
  - Qualidade
  - Competência
  - Credibilidade
  - Segurança
- Elevada Motivação dos Colaboradores
  - Reconhecimento
  - Comunicação
  - Formação
  - Rigor e Integridade profissional
- Melhoria Continua
  - Racionalizar custos
  - Priorizar objetivos
  - Acrescentar Valores
  - Antecipar situações
  - Tomar decisões eficazes
- Trabalho em Equipa
  - Flexibilidade
  - Espírito de equipa
  - Disponibilidade
  - Inovação

13

<sup>12</sup> Capítulo 3 – Unidade Curricular de Estratégia Empresarial

<sup>13</sup> Manual de Acolhimento 2007 – Fonte – Departamento de Recursos Humanos

## Capitulo II

### Atividades Desenvolvidas durante o Estágio



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

Neste capítulo far-se-à a apresentação e descrição das atividades desenvolvidas durante o estágio.

Os primeiros dias foram direcionados para a compreensão do funcionamento da empresa ManBéltico e com o intuito de a estagiária se familiarizar com o programa de faturação utilizado – Adonix – e com os serviços prestados pela empresa, através da observação dos procedimentos de faturação.

A principal função atribuída à estagiária foi a faturação dos trabalhos de manutenção realizados pela empresa ManBéltico nas propriedades do empreendimento e empresas do Grupo.

Todas as faturas devem conter a data, a descrição do trabalho realizado, o nome da entidade a faturar e, nos itens que estão a ser faturados, o seu valor individual e nome do material.



## 2.1. Faturação à empresa Interentals

A estagiária ficou encarregue de semanalmente elaborar a fatura à empresa Interentals, uma das empresas do Grupo, apresentada no primeiro capítulo. Esta empresa faz o arrendamento turístico das propriedades do empreendimento que lhe são cedidas pelos seus proprietários.

Nesta fatura eram faturados todos os trabalhos de manutenção/reparação feitos pelos funcionários de manutenção da empresa ManBéltico às propriedades que estavam ao cuidado da empresa Interentals. Todos os pedidos de manutenção são apresentados por escrito e o responsável pela orientação da execução destes trabalhos é o Sr.º Francisco, chefe da manutenção.

Os funcionários, por cada serviço prestado, preenchem uma folha de obra onde é indicado o número do lote/ propriedade, o tempo dispendido no serviço e a descrição do serviço prestado. Estes dados são necessários para a elaboração da fatura. Aquando da elaboração da fatura a estagiária tinha de confirmar a conformidade do preenchimento da folha de obra anexa com o respetivo pedido da Interentals.

A Faturação à Interentals, como empresa do grupo, é classificada como FG – Fatura Grupo. Nesta fatura eram faturados os materiais utilizados durante a prestação de serviços, com uma margem de lucro de 10%. O tempo de duração do trabalho não era faturado, apenas era contabilizado numa folha de Excel interna da empresa para que no final do ano seja possível verificar quanto tempo é gasto em serviços prestados.

Após a junção de todas as folhas de obra respeitantes a uma propriedade numa única fatura, o original desta é enviado por correio interno para a empresa Interentals juntamente com a cópia dos pedidos. Na empresa ManBéltico fica arquivado o duplicado da fatura, juntamente com os pedidos e respetivas folhas de obra.

Aquando do pagamento da fatura é emitido o recibo.

## 2.2. Faturação de Serviço

São considerados Serviços de Manutenção Diversos todos os serviços que a empresa de manutenção presta nos jardins, piscinas e infraestruturas dos seus clientes, e a empresas do Grupo Báltico. Estes serviços são chefiados pela Sr.<sup>a</sup> D. Sofia Silva, responsável pelos jardins, e o Sr.<sup>o</sup> Francisco Lourenço, responsável pelas infraestruturas e piscinas.

Todos os pedidos de manutenção devem ser apresentados por escrito ao chefe de manutenção respetivo, e este, como responsável, direciona o pedido para os seus funcionários. No caso dos jardins, todas as semanas os funcionários de manutenção se deslocam às propriedades para fazer a respetiva manutenção. Se houver necessidade de um gasto superior, como por exemplo a troca de um equipamento danificado, o proprietário é contactado sobre o assunto e decide o que quer que seja feito na sua propriedade.

Sempre que o funcionário se desloca à propriedade de um cliente ou empresa do grupo para prestar um serviço, deve preencher uma folha de obra na qual é indicado o tempo dispendido, os materiais utilizados e a descrição do que fez. Estes dados são necessários para a elaboração da fatura. Aquando da elaboração da fatura a estagiária tinha de confirmar a conformidade do preenchimento da folha de obra anexa com o respetivo pedido do cliente ou empresa do Grupo.

O pedido e a folha de obra, podem corresponder a uma FS – Fatura de Serviço, na qual é faturado o tempo e os materiais (margem de lucro de 20%) utilizados durante o serviço. Estes serviços eram pequenos trabalhos de manutenção, tais como reparação de estore, montagem de acessórios de casa de banho, espelhos, etc.

Também podem corresponder a uma FS – Fatura Serviço de Orçamento – que após se verificar o pedido do cliente é identificada a necessidade de realizar uma prestação de serviço de elevado custo e é feito o calculo prévio das despesas, elaborando um orçamento onde são descritos pormenorizadamente todos os materiais e as operações a efetuar no trabalho de manutenção. Depois do cliente aceitar o orçamento é emitida a fatura com a descrição do trabalho e o valor do orçamento. Aquando da aprovação do orçamento e do respetivo pagamento a estagiária enviava um e-mail ao chefe de manutenção a comunicar que já podia avançar com os respetivos trabalhos.

Se em anexo à folha de obra não tiver o pedido e sim uma folha de serviço de piquete a fatura é faturada como FS – Fatura Serviço de piquete. Os serviços de piquete são trabalhos que tem de ser feitos de imediato, são uma urgência do cliente, como por exemplo, o cliente esquecer-se da chave da porta dentro da propriedade e um técnico de manutenção ter de se deslocar ao local para abrir a porta. Este serviço tem um custo mais elevado.

No final de todas as FS emitidas a estagiária verificava a que gestores de conta pertencia cada propriedade/lote. Há 5 gestores de propriedade na empresa ResidenBéltico serviço de ResidenService (RS) que gerem as contas dos respetivos proprietários (a cada gestor pertence um determinado número de propriedades). A ResidenBéltico é uma empresa do Grupo, apresentada no primeiro capítulo. Na empresa ManBéltico há uma folha Excel para cada um deles, de modo a controlar os seus pagamentos. Essas folhas eram preenchidas relativamente às faturas anteriormente emitidas.

Após este trabalho a estagiária comunicava aos gestores de propriedade que as faturas já estavam disponíveis no software informático do grupo e eles poderiam ver informaticamente as faturas para comunicarem aos seus clientes qual o valor em dívida para com a ManBéltico. O valor era pago pela RS à ManBéltico, sendo esta primeira a intermediária entre ambas. O duplicado da fatura era arquivado na empresa juntamente com a folha de pedido e a folha de obra.

Aquando do pagamento era emitido o recibo e a estagiária voltava às folhas em Excel para identificar as faturas que estavam a ser pagas e registar na folha o dia do pagamento. Caso fosse um orçamento, como dito anteriormente, a estagiária comunicava ao chefe de serviços de manutenção que poderia avançar com o trabalho.

### **2.3. Faturação da Revisão Anual de Extintores**

A estagiária também ficou responsável pela faturação às empresas do Grupo e aos clientes a Revisão Anual de Extintores. Anualmente, um técnico certificado desloca-se às infraestruturas para verificar quais os extintores que devem ser substituídos e comunica ao chefe de manutenção, que por sua vez direciona o trabalho de substituição de extintores aos seus funcionários.

Após a elaboração do trabalho dos funcionários de manutenção a estagiária procedeu à faturação dos mesmos. Emitindo uma fatura FS – Fatura Serviço, para cada propriedade, e uma FG – Fatura Grupo para cada extintor colocado nas infraestruturas das empresas do Grupo.

De seguida para as empresas do Grupo enviava o original da FG e para as restantes propriedades procedia-se à comunicação, aos respetivos gestores de que a fatura já se encontrava disponível no programa Adonix, e fazia o registo das faturas na folha Excel de cada gestor. Os duplicados das faturas foram arquivados na empresa ManBéltico.

Aquando do pagamento das faturas eram emitidos os recibos e registado na folha Excel dos gestores o dia do pagamento.

## 2.4. Controlo de Gastos de Água

O controlo de consumos de água faz-se em todas as propriedades de clientes que mantêm contrato de manutenção de jardins com a empresa ManBéltico.

Esta tarefa é muito importante para que seja possível verificar qual a quantidade de água gasta na manutenção do jardim por semana. A informação é obtida pela diferença entre os consumos verificados no contador de água da propriedade de uma semana para a outra.

$$\begin{array}{r} \text{Consumo de água} \\ \text{Semana Atual} \end{array} - \begin{array}{r} \text{Consumo de água} \\ \text{Semana Anterior} \end{array} = \text{m}^3 \text{ de água gastos}$$

O valor do consumo de água pode variar quando:

- Alterado o tempo de rega do jardim;
- Casa está ocupada;
- Piscina foi cheia;
- Ocorre uma fuga, como por exemplo: se a fuga não for visível à superfície (corte de um tubo de água que esteja debaixo de solo), só é possível identificar a partir de um consumo que esteja fora da normalidade.

A tarefa da estagiária consistiu no registo, na folha Excel, dos valores retirados pelos funcionários de manutenção quando semanalmente se deslocavam à propriedade. Ao redigir os valores era calculada automaticamente a diferença existente de uma semana para a outra. Depois fazia-se uma análise aos valores. Naqueles em que havia uma grande disparidade os funcionários de manutenção eram questionados para que apresentassem o motivo dos gastos.

## 2.5. Produtos utilizados na Manutenção de piscinas

Quando os proprietários têm contrato de manutenção de piscina com a empresa ManBéltico pagam um valor mensal certo para que seja feita a manutenção das suas piscinas.

Para verificar quanto foi gasto durante o ano, foi criada uma folha Excel na qual eram registados todos os produtos utilizados na manutenção de todas as propriedades. Sempre que os funcionários se deslocavam às propriedades para fazer a manutenção das piscinas, assinalavam numa folha quais os produtos e quantidades que usaram para tratar a piscina. Essas folhas foram entregues à estagiária para que preenchesse a folha Excel.

Esta tarefa estava em falta na empresa desde o início do ano, e a estagiária ao longo de vários dias, e sempre que não tinha trabalho prioritário para fazer, atualizava a tabela. No final do estágio a atualização estava concluída.

## 2.6. Folha de Caixa

A folha de caixa é elaborada no final de cada mês, para que sejam registados todos os pagamentos com dinheiro nesse mesmo mês. Na folha de caixa era indicada a data de cada compra, quem fez o pagamento, em que loja foi feita a compra, para que utilidade e o montante gasto.

Após a elaboração da folha de caixa era necessário tirar cópia de todos os documentos de compra (talões e recibos) para que a cópia ficasse arquivada na empresa, e os originais eram enviados para a empresa de contabilidade.

## 2.7. Contacto com os Clientes

A estagiária contactou com os clientes fazendo atendimento telefónico, utilizando o correio eletrónico e o atendimento presencial.

Durante o estágio foram muitas as vezes que foram utilizadas estas ferramentas de trabalho (telefone e correio eletrónico) sempre com todo o profissionalismo, de forma a transmitir para o exterior uma imagem simpática e confiante.

O atendimento presencial foi no âmbito de liquidação de faturas, por TPA (Terminal de Pagamento Automático), dinheiro ou cheque. No ato do pagamento, a estagiária tinha de emitir o recibo de imediato ou carimbar e assinar a fatura, e tirar cópia da mesma para ficar com a prova do pagamento.

Por correio eletrónico, enviou e-mails aos clientes alertando para a falta de pagamento, enviando a cópia do extrato de pendentes ou a fatura em causa, e também trocou e-mails com clientes a confirmar a receção da transferência ou cheque.

Também realizou atendimento telefónico. Sempre que atendia ou realizava uma chamada tinha o cuidado de identificar a empresa e a si própria, procurava falar de forma clara e pausada, para que a mensagem fosse facilmente entendida. A maioria das chamadas recebidas de clientes, era para esclarecer dúvidas dos mesmos, como por exemplo, se tinham faturas em dívida e o valor das mesmas, para proceder ao pagamento. As chamadas feitas pela estagiária foram maioritariamente direcionadas para as outras empresas do grupo, com as quais interagiu mais, nomeadamente, a Interentals e a ResidenBéltico.

## 2.8. Tratamento de Correspondência

Dentro do Grupo há o chamado correio interno, um estafeta que se desloca entre as empresas do Grupo para transportar os documentos entre elas e também à central do correio para que as cartas sejam enviadas para clientes que não se encontrem no empreendimento. Ele deslocava-se à empresa ManBéltico uma vez por dia sempre que chegavam documentos vindos do exterior, como por exemplo, do Banco, dos Fornecedores, das Finanças, etc. Os documentos eram registados num livro, cada um deles com um número de acordo com a ordem de chegada (da data mais antiga para a mais recente).

## 2.9. Tratamento de Depósitos

Ao longo do dia eram feitos recebimentos na empresa, grande parte por TPA, mas também por cheque e em dinheiro. No final de cada dia esse dinheiro era encaminhado para o Banco.

A estagiária ficou encarregue de realizar esta tarefa durante duas semanas, quando a sua colega de escritório teve férias. No final de cada dia, a estagiária somava todo o dinheiro recebido e colocava num envelope com o número da conta onde depositar o montante.

Aquando do momento da receção do talão de depósito verificava quais as faturas pagas e fazia a conciliação entre os recibos respetivos a essas faturas e o talão de depósito.



A estagiária considerou pertinente e interessante a elaboração da Análise SWOT e de uma Análise Estratégica, do Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort e das empresas do Grupo Báltico num todo, pois o empreendimento é o resultado do trabalho das empresas do Grupo Báltico. Este processo de organização da informação permite uma melhor visualização do posicionamento da empresa no contexto onde se insere e da interligação das atividades de estágio realizado no contexto da Gestão.

## 2.10. Análise SWOT

A Análise SWOT é uma ferramenta importante do planeamento estratégico. A sigla SWOT vem do inglês (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) e significa, respetivamente: forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

A referida análise revela-se fundamental para as empresas na medida em que lhe permite relacionar os pontos fortes e fracos com as oportunidades e ameaças do meio envolvente, para tomar as decisões estratégicas adequadas.<sup>14</sup>

As Oportunidades são áreas de mercado onde a empresa pode ter ou desenvolver vantagens competitivas em relação aos concorrentes. E as Ameaças são desafios colocados por tendências ou perturbações ambientais desfavoráveis, as quais poderão levar à erosão da posição da Empresa no mercado.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Capítulo 2 – Unidade Curricular de Estratégia Empresarial

<sup>15</sup> Manual de Gestão de Marketing, Unidade Curricular de Gestão Comercial

## Análise SWOT

	<p><b>Pontos Fortes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Forte imagem e reputação no mercado;</li> <li>○ Boa gestão da relação com o cliente;</li> <li>○ Todos os colaboradores têm conhecimentos e competências relativos ao cargo que ocupam;</li> <li>○ Qualidade e rapidez dos serviços prestados;</li> <li>○ Proximidade da área turística;</li> <li>○ Diversificação de serviços.</li> </ul>	<p><b>Pontos Fracos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concentração da atividade num setor muito volátil.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Investimentos Governamentais em infraestruturas;</li> <li>○ Golf está em alta no mercado;</li> <li>○ Zona procurada por surfistas.</li> </ul>	<p><b>Sugestões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inovar na Tecnologia;</li> <li>○ Apostar na comunicação;</li> <li>○ Fidelizar clientes atuais e conquistar novos clientes.</li> </ul>	<p><b>Sugestões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Promover mais atividades para o mercado nacional.</li> </ul>
<p><b>Ameaças</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Crise financeira Mundial;</li> <li>○ Diminuição do turismo;</li> <li>○ Forte recessão nacional.</li> </ul>	<p><b>Sugestões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continuar a apostar nos seus pontos fortes.</li> </ul>	<p><b>Sugestões</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reforçar competências e comunica-las.</li> </ul>

**Figura 13 - Análise SWOT**  
Fonte – Elaboração Própria

## 2.11. Avaliação Competitiva

A correspondência entre as competências distintivas de uma empresa e os fatores-críticos de Sucesso do setor, permite a obtenção das vantagens competitivas.<sup>16</sup>

### 2.11.1. Fatores-Críticos de Sucesso

Os fatores-críticos de sucesso são variáveis presentes no setor de atividade da empresa que devem ser bem executadas de modo a garantir o bom desempenho da empresa, ajudando a obter e manter clientes e a fazer mais e melhores negócios.

Estes fatores derivam da combinação dos elementos a que os clientes atribuem mais valor com os elementos que melhor diferenciam os concorrentes em disputa. Todas as empresas do setor as devem identificar, caso contrário não serão competitivas.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Capítulo 2 – Unidade Curricular de Estratégia Empresarial

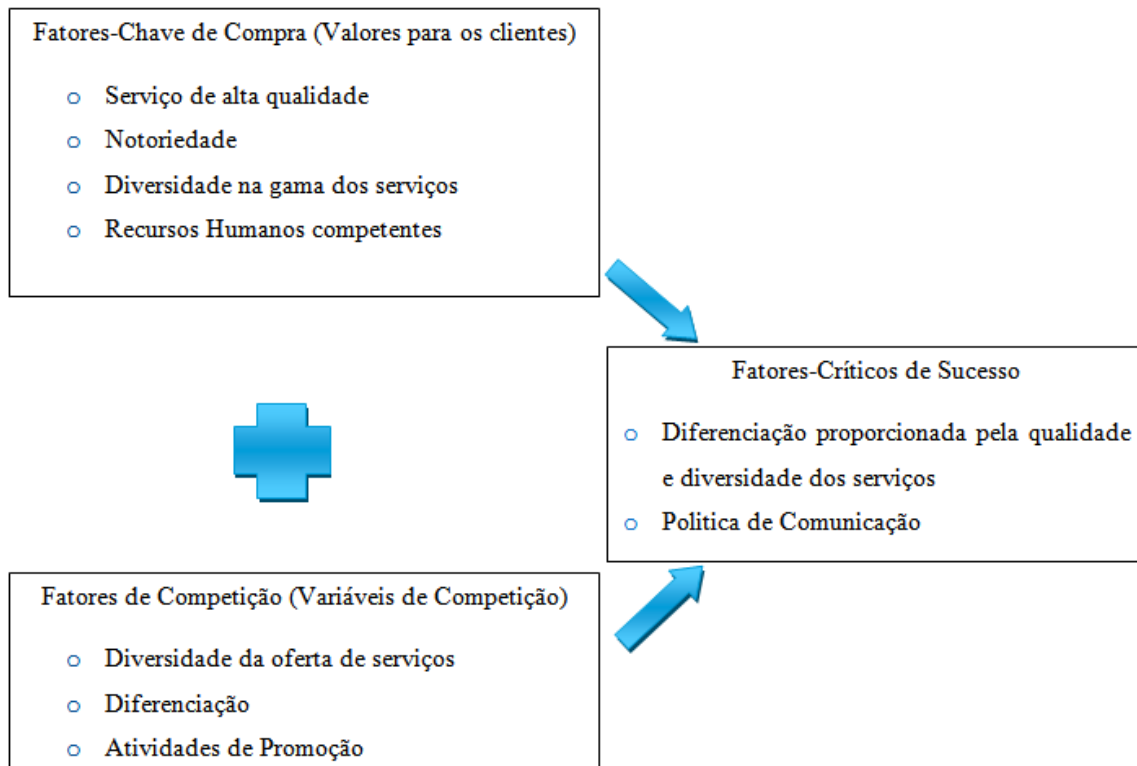


Figura 14 - Fatores Críticos de Sucesso

Fonte – Elaboração Própria

### 2.11.2. Competências Distintivas

As competências distintivas são os pontos fortes em que uma empresa mais se destaca dos seus concorrentes na satisfação das necessidades dos clientes, e que são coincidentes com os Fatores-Críticos de Sucesso.

Estas competências devem preencher três requisitos básicos:

- Criação de um valor significativo para os clientes;
- Dificuldade de imitação pelos concorrentes;
- Acesso a novos mercados.<sup>17</sup>

Identificam-se como competências distintivas do Praia D'el Rey Golf & Beach Resort:

- Alta qualidade dos serviços oferecidos;
- Eficiência dos colaboradores.

As competências distintivas permitem à empresa a detenção de vantagens competitivas.

<sup>17</sup> Capítulo 2 - Unidade Curricular de Estratégia Empresarial.

### 2.11.3. Vantagens Competitivas

Vantagem competitiva é o resultado de a empresa possuir competências distintivas. Esta deve ser importante, valorizada e percebida como única pelo cliente e deve ser defensível pela empresa face a imitações.<sup>18</sup>

Após a apresentação das competências distintivas e dos fatores-críticos de sucesso, podem enunciar-se as seguintes vantagens competitivas:

<b>Fatores-Críticos de Sucesso</b>	<b>Competências distintivas</b>	<b>Vantagens Competitivas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diferenciação proporcionada pela qualidade e diversidade dos serviços;</li> <li>○ Política de Comunicação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alta qualidade dos serviços oferecidos;</li> <li>○ Eficiência dos colaboradores;</li> <li>○ Comunicação eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Criação de valores sustentáveis a longo prazo, oferecendo qualidade e diversidade dos seus serviços;</li> <li>○ Imagem de marca favorável.</li> </ul>

Figura 15 - Vantagens Competitivas

Fonte – Elaboração Própria

Da elaboração da análise SWOT, e pela identificação dos fatores-críticos de sucesso, das competências distintivas e das vantagens competitivas, concluímos que o Praia D'el Rey Golf & Beach Resort tem capacidade para crescer e fidelizar os seus clientes.

## 2.12. Estratégia Global do Grupo

A orientação estratégica do Grupo Báltico – Praia D'el Rey Golf & Beach Resort remete para a Estratégia de Especialização via Diferenciação. É uma estratégia que consiste no desenvolvimento de um investimento que é visto como único no mercado.<sup>18</sup>

O Praia D'el Rey Golf & Beach Resort proporciona aos seus clientes um valor excepcional e superior em termos de qualidade, adaptação à ocasião de consumo, atendimento e serviços e adaptação às necessidades dos clientes.

<sup>18</sup> Capítulo 2 – Unidade Curricular de Estratégia Empresarial

Outra estratégia é a de Internacionalização, que consiste na extensão de Produtos-Mercados em mercado externos. É exemplo a sua internacionalização no Reino Unido e Brasil.

## 2.13. Segmentação de Mercado

A segmentação de mercado é fundamental para as empresas, pois ao conhecerem os seus públicos organizam de forma mais eficaz e eficiente a sua oferta.

Segmentar um mercado consiste em dividi-lo em distintos subconjuntos de clientes, podendo cada um desses subconjuntos, homogéneo no seu interior, ser escolhido como um alvo de mercado específico.<sup>19</sup>

O empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort, para responder e antecipar a procura dos seus clientes, oferece-lhes luxuosos serviços de Hotel e Aldeamento e também lhes oferece excelentes serviços.

Os principais segmentos de mercado do Empreendimento são:

- Golf;
- Spa;
- Lazer;
- Restauração.

O público-alvo do Empreendimento são os turistas de classe média/alta, praticantes de Golf (profissionais e/ou amadores) e clientes com um estilo de vida propenso a atividades luxuosas.

---

<sup>19</sup> Manual Gestão Comercial e Vendas – Unidade Curricular de Gestão Comercial

## Conclusão



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

A Licenciatura em Gestão após a realização e discussão deste relatório considera-se concluída. No presente relatório podem ver-se refletidas as atividades realizadas durante o estágio, que tem bastante importância para a formação profissional de qualquer aluno. Com empenho e motivação em realizar satisfatoriamente as funções que lhe foram atribuídas, a estagiária pensa ter atingido os objetivos propostos.

O estágio foi bastante enriquecedor, uma mais-valia para o futuro. A aluna teve a oportunidade de se relacionar com os diferentes elementos hierárquicos da empresa e com os seus clientes, o que ajudou a melhorar as suas competências a nível das relações públicas, nomeadamente praticar as suas capacidades de falar o Inglês, ao nível do funcionamento administrativo e colocar em prática alguns dos seus conhecimentos teóricos.

Desde o primeiro dia no Empreendimento Praia D'el Rey Golf & Beach Resort, a estagiária foi muito bem recebida e acolhida. Em relação ao trabalho desenvolvido, foi um pouco complexo e de muita responsabilidade. Aprendeu coisas novas em todas as tarefas, desde as mais simples até às mais complicadas.

Foi com um balanço positivo que terminou o estágio, todo o trabalho foi interessante e a estagiária aprendeu como funciona a empresa dentro Empreendimento e o próprio Empreendimento.

## Referências Bibliográficas



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---



Manuais Consultados:

- Manual de Acolhimento do Grupo Báltico 2007;
- Manual de Procedimentos da ManBáltico 2007
- Unidade Curricular de Organização e Gestão;
  - Capítulo 1.
- Unidade Curricular de Estratégia Empresarial
  - Capítulo 2;
  - Capítulo 3.
- Unidade Curricular de Gestão Comercial;
  - Manual de Gestão de Marketing;
  - Manual de Gestão Comercial e Vendas.

Web Consultas:

- <http://www.belticogroup.com/pt/>;
- <http://www.praia-del-rey.com/pt/>;
- <http://pt.wikipedia.org/wiki/Slogan> (06-09-2013);
- <http://portal.fpg.pt/web/guest/sistema-de-handicaps-ega> (07-09-2013).

## Anexos



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

## Índice de Anexos

Anexo 1 - Folha de Obra (Exemplo) .....	42
Anexo 2 - Fatura Serviço (Exemplo).....	44
Anexo 3 - Fatura Grupo (Exemplo).....	46
Anexo 4 - Serviço de Piquete (Exemplo) .....	48
Anexo 5 - Recibo (Exemplo).....	50
Anexo 6 - Revisão Anual de Extintores (Exemplo) .....	51

## Anexo 1 - Folha de Obra (Exemplo)



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

**manbético**

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO  
DE IMÓVEIS, LDA.

**FOLHA DE OBRA  
WORK FORM**

FS-00452

Nº 4168

Pedido e Elaborado por Request & Elaborated by Francisco Jesus / HCS

Horas Hours 1 Ref. Lote/ Apt. 4/3-c2-01049 Data Date 20 8 2013

**TRABALHOS EFECTUADOS  
FINISHED TASKS**

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Reparação de Estore Blind Repair                     | <input type="checkbox"/> Serviços TV, Video, DVD, Satélite, Audio TV, Video, DVD, Satellite, Audio Maintenance |
| <input type="checkbox"/> Orçamento N° Budget N.  | <input type="checkbox"/> Reparação de Fuga de Água Repair Water Leak   |
| <input type="checkbox"/> Revisão do Sistema de Rega Irrigation System Repair             | <input type="checkbox"/> Reparação de Autoclismo Repair WC Flush   |
| <input type="checkbox"/> Revisão do Controlador Rega Irrigation Controller Repair        | <input type="checkbox"/> Desentupir Esgotos Clean Gutters/ Drains  |
| <input type="checkbox"/> Revisão da Electrobomba da Piscina Pool Pump Maintenance        | <input type="checkbox"/> Reparação de Muros Exteriores Exterior Stone Walls Repair                             |
| <input type="checkbox"/> Revisão da Iluminação Change Light Bulbs                        | <input type="checkbox"/> Reparação de Calçadas/ Lancis Exterior Pavement Maintenance                           |
| <input type="checkbox"/> Revisão da Caldeira Boiler Maintenance                          | <input type="checkbox"/> Revisão de Fechadura da Porta Door Lock Maintenance                                   |
| <input type="checkbox"/> Manutenção Anual da Caldeira Annual Boiler Maintenance Contract | <input type="checkbox"/> Revisão Máq. Lavar Roupa/ Louça Washing Machine/ Dishwasher Maintenance               |

*Cliente*

**OUTROS TRABALHOS  
OTHER TASKS**

*Anular este contrato global, fim de contrato*

**MATERIAIS USADOS  
MATERIAL APPLIED**

Descrição   Description	Doc. N.º 7 Stock	Preço Unit.   Unit Price	Quant.	Fornecedor   Supplier
-------------------------	------------------	--------------------------	--------	-----------------------

*HCS*

Aprovado Approved

*1*

Data Date

20-08-2013

## Anexo 2 - Fatura Serviço (Exemplo)



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

manbético  
SERVIÇOS MANUTENÇÃO DE IMÓVEIS  
Vale de Janelas, Apt. 2  
Praia D'el Rey  
Ss1 -1ez AMOREIRA OBD  
Tel : 262905246  
Fax : 262905247  
Nº Contribuinte: PT503617989  
Cons.Reg.Com.: Óbidos Matrícula nº: 207  
Capital Social: 10.000,00 EUR

**FACTURA**

DUPLICADO

Fatura nr. : FS-S0313/000452  
Data : 20/08/2013  
Vossa referência : Intervenção

DEAN DAVID EYNON

Cód. cliente	Contribuinte	Cartão	Vencimento	Cond. Pag.
01049	PT260642045	Cartão Dourado	19-09-2013	N30

Vila da Praia- LOTE L463 C02

Maintenance works done in your house on this day.

Artigo	Qtd.	Prç. bruto	Desc.	Total s/IVA	Taxa
Intervenção - Blind Repair.	1,00 UN	35,70	50,00	17,85	23,00

Base taxa	Taxa	Montante taxa
17,85	23,00:	4,11

Total s/IVA	17,85
Montante IVA	4,11
<b>TOTAL C/IVA</b>	<b>21,96</b>

FS- .006.02.11

## Anexo 3 - Fatura Grupo (Exemplo)



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---



manbético  
SERVIÇOS MANUTENÇÃO DE IMÓVEIS  
Vale de Janelas, Apt. 2  
Praia D'el Rey  
2510-451 AMOREIRA OBD  
Tel: 262905246  
Fax: 262905247  
Nº Contribuinte: PT503617989  
Cons.Reg.Com.: Óbidos Matrícula nº: 207  
Capital Social: 10.000,00 EUR

**FACTURA**

DUPLICADO

Fatura nr. : FG-S0313/000067

BELTICOREST- RESTAURAÇÃO E CATERING

Data : 20/08/2013

Vossa referência :

Cód. cliente	Contribuinte	Cartão	Vencimento	Cond. Pag.
20017	PT507149955	Não Aplicável	19-09-2013	30

**RESTAURANTE Club House**

Trabalhos de Manutenção realizados na Cozinha do Club House, nesta data.

Artigo	Qty.	Prq. bruto	Desc.	Total s/IVA	Taxa
Intervenção - Verificar/Reparar Curto-Circuito, - Verificar/Reparar Tostadeira.	2,00 UN	20,44		40,88	23,00

Base taxa	Taxa	Montante taxa
40,88	23,00: Continente / Norma	9,40

Total s/IVA	40,88
Montante IVA	9,40
<b>TOTAL C/IVA</b>	<b>50,28</b>

FG- .006.02.11

## Anexo 4 - Serviço de Piquete (Exemplo)



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

manbético  
SERVIÇOS MANUTENÇÃO DE IMÓVEIS  
Vale de Janelas, Apt. 2  
Praia D'el Rey  
HA1 -3BG AMOREIRA OBD  
Tel: 262905246  
Fax: 262905247  
Nº Contribuinte: PT503617989  
Cons.Reg.Com.: Óbidos Matrícula nº: 207  
Capital Social: 10.000,00 EUR

**FACTURA**

DUPLICADO

Fatura nr. : FS-S0313/000442  
Data : 19/08/2013  
Vossa referência : Piquete

STEPHEN BARRETT

Cód. cliente	Contribuinte	Cartão	Vencimento	Cond. Pag.
00993	PT260161683	Cartão Platina	18-09-2013	N30

Vila da Praia- LOTE L462- C10

Emergency Call - Maintenance works done in your house on day 17-08-2013.  
- Boiler Maintenance.

Artigo	Qty.	Prq. bruto	Desc.	Total s/IVA	Taxa
Piquete	1,00 UN	88,41	55,00	39,78	23,00
Mão de Obra - Manutenção Geral	1,00 UN	44,63	55,00	20,08	23,00
TRMC - Limit. Temp. Completo -	1,00 UN	11,70		11,70	23,00
TRMC - Dsisp. Cont.G. Queimados	1,00 UN	13,44		13,44	23,00

Base taxa	Taxa	Montante taxa
85,00	23,00:	19,55

Total s/IVA	85,00
Montante IVA	19,55
<b>TOTAL C/IVA</b>	<b>104,55</b>

FS- .006.02.11

## Anexo 5 - Recibo (Exemplo)



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

manbético

SERVIÇOS MANUTENÇÃO DE IMÓVEIS  
Vale de Janelas, Apt. 2  
Praia D'el Rey  
2510-451 AMOREIRA OBD  
503617989

**RECIBO**

TREVOR MEIRION EMLYN REES

Recibo nº **R03113001016**

Código cliente: 00925

Data: **01-Ago-2013**

Propriedade: 102-19-L395-B27

Exmos. Senhores,

Recebemos para liquidação do(s) documento(s) abaixo mencionados o valor de **Dez euros e Noventa e Oito centimos**

V/ **CHEQUE Nº: 609282** do Banco BIC

RS

Descrição	Nº do Documento	Valor liquidado	Descontos
Recebimento	FS-S0313/000339	10,98	0,00

TOTAIS			
Total liquidado em	EUR	10,98	EUR
Total descontos em	EUR	0,00	EUR
Valor recebido em	EUR	10,98	EUR

Documento processado por computador

Page 1 of 1

## Anexo 6 - Revisão Anual de Extintores (Exemplo)



**PRAIA D'EL REY**  
Golf & Beach Resort

---

**manbético**  
SERVIÇOS MANUTENÇÃO DE IMÓVEIS  
Vale de Janelas, Apt. 2  
Praia D'el Rey  
153-064 AMOREIRA OBD  
Tel : 262905246  
Fax : 262905247  
N° Contribuinte: PT503617989  
Cons.Reg.Com.: Óbidos Matrícula nº: 207  
Capital Social: 10.000,00 EUR

**FACTURA**

DUPLICADO

Fatura nr. : **FS-S0313/000159**  
Data : 07/06/2013  
Vossa referência : Fire Extinguisher Annual Maint

MARTIN JAMES HESKETH

Cód. cliente	Contribuinte	Cartão	Vencimento	Cond. Pag.
00961	PT253627915	Cartão Dourado	08-07-2013	N30

Vila dos Príncipes - Lote 395- LOTE L395 B34

Revisão Anual de Extintores

Artigo	Qty.	Prç. bruto	Desc.	Total s/IVA	Taxa
Fire Extinguisher Annual Maint	1,00 UN	22,00		22,00	23,00

Base taxa	Taxa	Montante taxa	Total s/IVA	22,00
22,00	23,00	5,06	Montante IVA	5,06
FS- .006.02.11			<b>TOTAL C/IVA</b>	27,06