



Escola Superior de Tecnologia e Gestão  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Marketing

Micael Ferreira Frazão  
janeiro | 2012



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA  
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

---

# Relatório de Estágio

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE  
LICENCIADO EM MARKETING

Micael Ferreira Frazão

Janeiro | 2012

## **Agradecimentos**

Durante o percurso académico, além dos conhecimentos adquiridos, tive a oportunidade de conhecer pessoas que nos mudam e nos transmitem as suas ideias, experiências de vida e conhecimentos. Os momentos passados com estas pessoas serão para sempre recordados, a elas o meu muito obrigado.

Quero agradecer aos meus pais, por todo o apoio que me deram, e pela educação, sem eles nada seria possível e não seria o que sou hoje. Ao meu irmão e à minha cunhada, que sempre me apoiaram nas decisões tomadas em circunstâncias mais difíceis.

Aos meus sobrinhos e primos, que são a minha alegria de viver.

À minha madrinha e tio, que apesar da distância sempre me demonstraram o seu apoio.

Agradeço também à minha orientadora, Dra. Ana Oliveira, por todos os conhecimentos que me transmitiu e pelo apoio na elaboração deste relatório.

A todos os outros professores, que contribuíram para a minha aprendizagem, o meu muito obrigado.

Um enorme obrigado aos colaboradores do IAM, director Jorge Santos, directora Cláudia Santos, Diana Marli e José Júlio, por me terem recebido da melhor forma e me terem proporcionado o estágio. Em especial agradeço à minha supervisora, Sónia Marques, pelo apoio e pelo conhecimento transmitido.

Divido o mérito deste relatório com todas estas pessoas, que de uma forma directa ou indirecta proporcionaram a elaboração deste relatório.

## **Identificação**

### **Identificação do Estagiário**

**Nome:** Micael Ferreira Frazão

**Número de Aluno:** 1008776

**Morada:** Rua 10 de Junho, N°72, Lusinde, 3550-183 Penalva do Castelo

**Contacto:** 964 913 364

**Correio electrónico:** fraza\_88@hotmail.com

**Curso:** Marketing

### **Identificação da Organização Acolhedora do Estágio**

Denominação: IAM, Lda

Local do Estágio: Rua Dr. José Marques, N° 7 3530-205 Mangualde

Contactos:

Telefone: +351 232 188 483

Telemóvel: 962 670 906

Correio electrónico: geral@iam.pt

Supervisora na Organização: Sónia Alexandra Fonseca Marques (*Marketeer*)

### **Identificação da Instituição de Ensino**

Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Orientadora de Estágio do IPG: Professora Ana Oliveira

Início do Estágio: 5 de Setembro

Conclusão do Estágio: 18 de Novembro

Duração do Estágio: 400 horas

## **Plano de Estágio**

Para a obtenção de grau de licenciado em Marketing, pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão, do Instituto Politécnico da Guarda, é necessária a realização de um estágio curricular. A opção de estágio recaiu no Instituto de Artes Musicais (IAM), sediada em Mangualde.

Para a concretização do estágio, as actividades definidas pela *Marketeer* Sónia Marques foram as seguintes:

- ✓ Realização da análise interna e externa do IAM;
- ✓ Realização de Comunicação para o IAM;
- ✓ Organização de eventos;
- ✓ Gestão das duas páginas do IAM no *facebook*.

## **Resumo do Estágio**

O estágio curricular realizado no IAM superou as expectativas inicialmente previstas. Com a duração de 11 semanas, foi possível realizar as actividades inicialmente previstas e ainda outras não previstas inicialmente mas que foram úteis para adquirir conhecimento.

Assim as actividades desenvolvidas e inicialmente previstas foram:

- Análise Interna e Externa à Organização;
- Realização de Comunicação para o IAM;
- Organização de eventos;
- Gestão de páginas no facebook.

Outras actividades desenvolvidas:

- Actualização das bases de dados do sensor biométrico do IAM;
- Interação com os clientes, que consistiu em visitas e reuniões com actuais e potenciais clientes.

Todas as actividades desenvolvidas durante o período de estágio foram bastante enriquecedoras tanto a nível profissional como pessoal, pois foi possível aplicar a teoria à prática, sendo esta experiência positiva, tanto para o estagiário como para o IAM, uma vez que o estagiário proporcionou melhoramentos significativos, como por exemplo, a actualização dos regulamentos IAM e bases de dados do sensor biométrico, para uma maior facilidade em aceder aos dados dos alunos, proporcionando assim um melhor funcionamento da escola.

**Palavras-chave:** Marketing, Comunicação, Atendimento ao Público, Promoção e Divulgação

**Jel Classification:** M30 General; M31 Marketing; M39 Communication

## Índice Geral

Agradecimentos .....	II
Identificação .....	III
Plano de Estágio .....	IV
Resumo do Estágio .....	V
Índice Geral .....	VI
Índice de Figuras .....	IX
Índice de Anexos .....	X
Introdução.....	1
Capítulo I - Instituto de Artes Musicais (IAM) .....	2
1.1 Identificação da Empresa.....	3
1.2 Apresentação.....	3
1.3 Responsabilidade Social .....	5
1.4 Visão, Missão e Valores .....	7
1.4.1 Visão.....	7
1.4.2 Missão.....	7
1.4.3 Valores.....	7
1.5 Objectivos .....	8
1.6 Serviços.....	9
1.6.1 Música .....	9
1.6.2 Dança .....	10
1.6.3 <i>Packs</i> .....	10
1.6.4 Projecto <i>Infantarius</i> .....	11
1.6.5 Aulas de <i>Ballet</i> em Fornos de Algodres .....	11
Capítulo II - Trabalho Desenvolvido no IAM .....	12

2. Actividades Desenvolvidas ao Longo do Estágio.....	13
2.1 Análise Interna.....	13
2.1.1 Recursos Humanos.....	13
2.1.2 Recursos Financeiros.....	13
2.1.3 Recursos Tecnológicos.....	14
2.1.4 A Marca.....	14
2.1.5 Pontos Fortes e Pontos Fracos.....	14
2.2 Análise Externa.....	15
2.2.1 Análise Contextual.....	15
2.2.1.1 Contexto Sócio Cultural.....	15
2.2.1.2 Contexto Económico.....	16
2.2.1.3 Contexto Político-Legal.....	16
2.2.1.4 Contexto Tecnológico.....	16
2.2.2 Análise Transaccional.....	17
2.2.2.1 Clientes/Alunos.....	17
2.2.2.2 Fornecedores.....	17
2.2.2.3 Concorrentes.....	17
2.2.2.4 Comunidade.....	18
2.3 Actividades de Comunicação para o IAM.....	18
2.3.1 Flyers.....	18
2.3.2 Cartazes.....	20
2.3.3 Outdoor.....	22
2.3.4 Distribuição de Flyers e Cartazes.....	23
2.3.5 Atendimento ao Público.....	23
2.3.6 Telemarketing.....	25
2.3.7 Criação e Gestão de Páginas no facebook.....	25



2.3.8 Publicidade Sonora.....	26
2.4 Outras Actividades Desenvolvidas .....	26
2.4.1 Actualização do Regulamento de Música e Dança .....	26
2.4.2 Actualização da Base de Dados do Sensor Biométrico.....	26
Conclusão .....	27
Referências Bibliográficas.....	28
Anexos.....	29

## Índice de Figuras

Figura 1– Organigrama do IAM (Fonte: Fornecido pela empresa).....	4
Figura 2 - Reciclagem de Lâmpadas .....	5
Figura 3 – Reciclagem de Consumíveis Informáticos.....	6
Figura 4 - Projecto “Juntos Pelo Alexandre” .....	6
Figura 5 – Reciclagem de Pilhas .....	6

## Índice de Anexos

Anexo 1 – Flyer Ballet Iniciação .....	30
Anexo 2 – Flyer Ballet Continuação .....	32
Anexo 3 – Flyers Packs .....	34
Anexo 4 – Flyer Todas as Modalidades .....	39
Anexo 5 – Cartaz Fornos de Algodres.....	41
Anexo 6 – Cartaz Magusto IAM .....	43
Anexo 7 – Cartaz Penalva do Castelo .....	45
Anexo 8 – Outdoor Mangualde .....	47
Anexo 9 – Regulamento de Música e Dança.....	49
Anexo 10 – Listagem de Alunos .....	52

## **Introdução**

Para obtenção do grau de licenciado em Marketing cabe ao finalista aplicar os conhecimentos teóricos aprendidos no ensino superior no mundo do trabalho, através de um estágio curricular.

Este relatório surge no âmbito do estágio curricular incluído no 3º ano do Curso de Licenciatura em Marketing do Instituto Politécnico da Guarda, e decorreu no IAM, em Mangualde.

Pretendem descrever-se todas as actividades desenvolvidas pelo estagiário durante as 11 semanas de estágio.

Foi um tempo de trabalho, de observação, de aprendizagem, de avaliação, em que se promoveu o encontro entre o que o aluno aprendeu no ensino superior e as actividades desenvolvidas.

O presente relatório encontra-se dividido em 2 partes, iniciando-se com a apresentação da empresa e os serviços prestados, seguindo-se as actividades desenvolvidas pelo estagiário ao longo do estágio.

## Capítulo I - Instituto de Artes Musicais (IAM)



## 1.1 Identificação da Empresa

**Nome da Empresa:** IAM, Lda.

**Morada:** Rua Dr. José Marques, nº7 BeiraShopping, 3530-205 - Mangualde

**Capital Social:** 5000 €

**Actividade:** Serviços/Produtos (ensino de dança, música e vendas de instrumentos musicais)

**Contactos:**

**Telefone/Fax:** +351 232 188 483

**Telemóvel:** 962135669 / 962 670 906

**Site:** [www.iam.pt](http://www.iam.pt)

**Correio electrónico:** [geral@iam.pt](mailto:geral@iam.pt)

**Redes Sociais:** [www.facebook.com/IAM](http://www.facebook.com/IAM)

## 1.2 Apresentação

O Instituto de Artes Musicais (IAM) é uma escola de artes, nomeadamente de música e dança, sita na cidade de Mangualde. Com início de actividade em 2003, a escola teve a partir de então um grande desenvolvimento não só ao nível das actividades desenvolvidas como também em relação ao número de alunos inscritos.

As principais actividades do IAM passam pelo ensino da música e pela dança. Complementarmente a estas actividades o IAM tem uma loja onde vende ao público instrumentos musicais. Esta actividade é considerada uma actividade extra, uma vez que

permite a utilização destes instrumentos pelos alunos que não os possuem, durante as aulas.

O IAM tem cerca de 300 alunos nas diversas modalidades que oferece. Para crianças a partir de 3 anos há variadas opções de música e dança, desde *hip hop* a danças afro-americanas e desde violino a bateria.

Em Abril de 2011, e perante o sucesso obtido, o IAM decidiu abrir outro espaço, na cidade de Nelas, actualmente frequentado por cerca de 40 alunos, segundo os mesmos princípios do espaço de Mangualde, acrescentando ainda a possibilidade de ensino da música a pessoas deficientes, uma vez que tem instalações apropriadas.

Os princípios do IAM são:

- Constante inovação,
- Criatividade
- Aposta forte na comunicação

De seguida é apresentado o organograma do IAM:

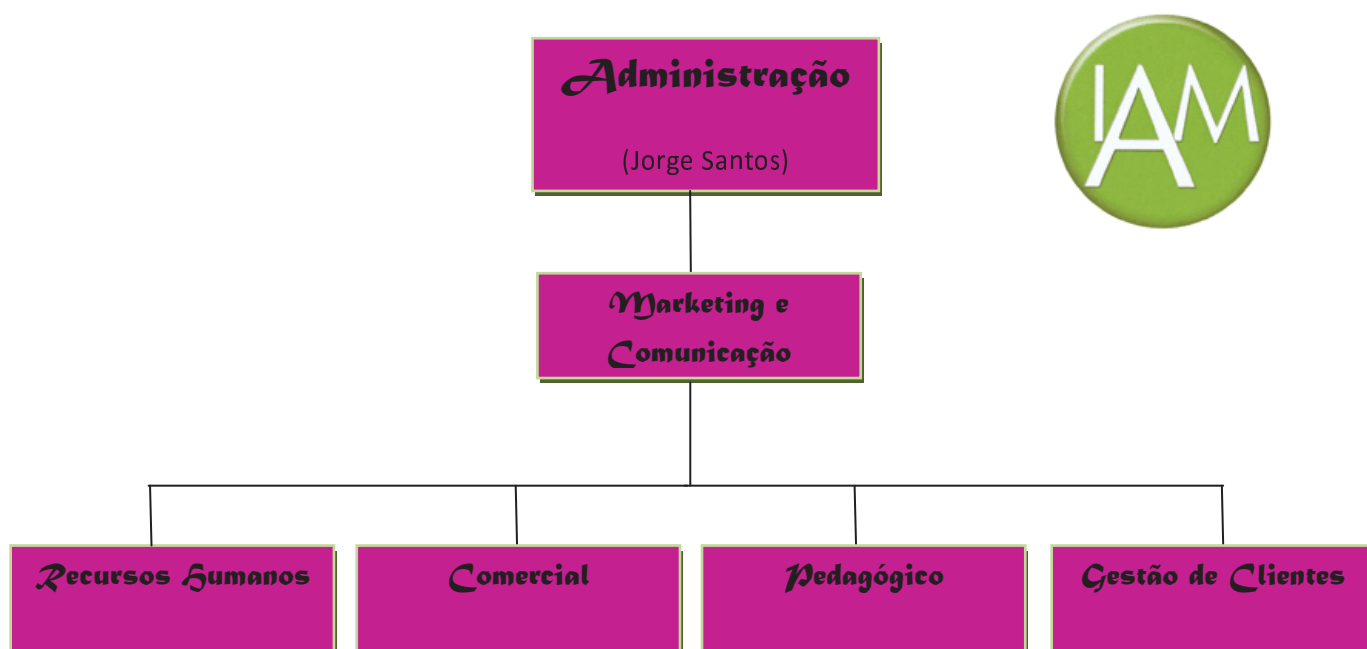


Figura 1– Organograma do IAM (Fonte: Fornecido pela empresa)

### 1.3 Responsabilidade Social

“Um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo.”

Fonte: Livro Verde da Comissão Europeia, 2001

A responsabilidade social hoje em dia é vista como um dos factores chave para a sustentabilidade da empresa, sendo que as doações para a caridade em forma de bens ou dinheiro foram substituídas por novos projectos, como a protecção do ambiente e a ajuda ao desenvolvimento das comunidades, promovendo essencialmente o respeito mútuo entre estas.

Neste sentido, o IAM afirmou-se como uma empresa disposta a abraçar vários projectos, promovendo várias iniciativas e aderindo a diversas causas, como lutar pelos mais carenciados, contribuindo deste modo para uma sociedade melhor e mais justa.

É de seguida apresentada a lista de iniciativas à qual o IAM se juntou:

- **Reciclagem de Lâmpadas**

Para além de ser feita a reciclagem de lâmpadas, são utilizadas nas instalações do IAM lâmpadas economizadoras de energia.

Com a adesão a esta medida verificou-se uma redução da energia despendida em cerca de 15%.



Figura 2 - Reciclagem de Lâmpadas



- **Reciclagem de Consumíveis Informáticos**

Desde 2005 que o IAM faz a recolha e o posterior envio dos seus consumíveis informáticos para a reciclagem (papel, tonners, tinteiros, entre outros).



Figura 3 – Reciclagem de Consumíveis Informáticos

- **Projecto “Juntos pelo Alexandre”**

No dia 20 de Novembro o IAM realizou um Magusto com o intuito de reunir fundos monetários para o Alexandre, uma criança que necessita de uma prótese na perna, visto esta ter-lhe sido amputada.

Ainda no decorrer deste projecto, o IAM procedeu a uma recolha de tampas de plástico nas suas instalações.



Figura 4 - Projecto “Juntos Pelo Alexandre”

- **Reciclagem de Pilhas**

Existe nas instalações do IAM um pilhão, de forma a sensibilizar os alunos para a importância da reciclagem de pilhas usadas.



Figura 5 – Reciclagem de Pilhas

## **1.4 Visão, Missão e Valores <sup>(1)</sup>**

### **1.4.1 Visão**

Segundo Adriano Freire 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.

A visão do IAM passa “pela constante inovação e criatividade, prestando sempre o serviço com a máxima qualidade possível de modo a satisfazer por completo as necessidades de todos os seus alunos, clientes e colaboradores”.

### **1.4.2 Missão**

Ainda citando Adriano Freire, “a missão consiste numa declaração escrita que traduz os ideais e orientações globais da empresa.”

A missão da empresa é: *O IAM pretende oferecer um serviço eficaz e competitivo, baseado num ensino de música e dança único e personalizado.*

### **1.4.3 Valores**

Os valores são as crenças em qual a empresa acredita.

Os valores do IAM são:

- Confiança;
  
- Transparência;

<sup>(1)</sup> Conceitos retirados do livro de FREIRE, Adriano, (1997) “Estratégia Sucesso em Portugal” Editorial Verbo, Lisboa

- Qualidade;
- Inovação;
- Rigor Pedagógico;
- Focalização nos alunos e clientes;
- Trabalho em equipa;
- Integridade Ética;
- Criatividade e qualidade nos serviços prestados;
- Formação única e personalizada.

## **1.5 Objectivos**

Os objectivos fixados no IAM para o ano de 2012 são:

- Incentivar crianças e adolescentes para a música e dança;
- Constante inovação, criatividade e qualidade;
- Satisfazer as necessidades de todos os seus alunos/clientes;
- Expansão com vista a abertura de novas escolas.

## 1.6 Serviços

Tal como o referido anteriormente, o Instituto de Artes Musicais é uma escola de música e dança, que pretende oferecer uma formação de qualidade ao nível dessas duas vertentes da arte.

### 1.6.1 Música

Nesta vertente, a guitarra e a bateria constituem as modalidades com maior adesão. O Instituto dispõe de 8 professores qualificados, encarregues do ensino da música, nas seguintes modalidades:

- Aulas de Canto
- Acordeão
- Concertina
- Guitarra
- Guitarra Portuguesa
- Viola
- Viola Baixo
- Violino
- Cavaquinho
- Bandolim
- Órgão
- Piano
- Bateria

As aulas de música têm um custo de 46 euros por mês, sendo que o aluno usufrui de duas horas por semana para qualquer das modalidades acima referidas. No entanto, uma vez que a bateria é uma modalidade leccionada em estúdio e que leva a maior desgaste do material utilizado, esta modalidade tem um acréscimo de 10 euros em relação às restantes.

### **1.6.2 Dança**

Para o ensino da dança, o IAM dispõe de 6 professores qualificados para leccionar esta arte em diferentes categorias, sendo o *Ballet* e *Dance Kids* aquelas de maior adesão. Esta última direccionada para crianças dos 3 aos 6 anos de idade, constituindo uma iniciação à dança, como forma de preparação para um nível mais exigente.

As diferentes modalidades de dança disponíveis no Instituto são:

- *Hip Hop*
- *New Style*
- Ritmos Brasileiros
- *Dance Kids*
- Ritmo Afro-americanos
- *Ballet* Moderno
- Dança Contemporânea
- Danças de Salão

Todas estas modalidades apresentam um preço uniforme de 26 euros por mês, podendo os alunos usufruir de duas horas por semana.

### **1.6.3 Packs**

Como forma de ampliar o interesse pelas artes musicais, o Instituto oferece os designados *Packs* de música e dança, que possibilitam aos alunos frequentar mais do que uma modalidade, a um preço acessível. O IAM disponibiliza 4 *Packs*:

- *Pack Kids* - *Pack* criado como forma de iniciação à música e dança, para crianças entre os 3 e os 8 anos de idade. O custo é de 31 euros por mês;
- *Pack Dance* - Oferece ao aluno a oportunidade de usufruir de duas modalidades de dança à escolha por um custo de 42 euros por mês;

- *Pack Groove* - Permite ao aluno usufruir de 3 modalidades de dança com um custo para o aluno de 50 euros por mês;
- *Pack Pop* - Dá a oportunidade ao aluno de frequentar uma modalidade de música e uma de dança, à escolha, com um custo de 62 euros por mês.

#### **1.6.4 Projecto *Infantarius***

Iniciado em 2006, o projecto *Infantarius* oferece um *pack* de serviços nas vertentes de música e dança destinado a infantários e creches. Este é um projecto inovador criado com o intuito de despertar as crianças desde cedo para as Artes Musicais, oferecendo uma formação de qualidade nesse sentido.

Neste projecto o IAM não institui um preço fixo, sendo o número de alunos a base para aplicar os preços. No presente ano lectivo, o IAM desloca-se a 4 infantários na zona de Mangualde.

#### **1.6.5 Aulas de *Ballet* em Fornos de Algodres**

De forma a alargar a sua zona de actuação, o IAM contactou a Câmara Municipal de Fornos de Algodres, com o intuito de pedir à mesma um espaço para a prática de aulas de *ballet*. A Câmara aceitou esta proposta e neste momento o Instituto tem nesta localidade cerca de 10 alunos a frequentar as aulas, que pagam 26 euros por mês.

## Capítulo II - Trabalho Desenvolvido no IAM



## **2. Actividades Desenvolvidas ao Longo do Estágio**

Ao longo do estágio, o estagiário desenvolveu diversas actividades na área de Marketing e Comunicação que lhe foram propostas.

### **2.1 Análise Interna**

Foi tarefa do estagiário elaborar uma análise interna à empresa, explorando os recursos disponíveis, dificuldades e fraquezas que limitam a evolução da mesma.

#### **2.1.1 Recursos Humanos**

Uma das principais preocupações do IAM passa por manter os seus colaboradores motivados para o trabalho, pois quando isto não acontece a rendibilidade não é a desejada. Para 2012 propõe-se a realização de uma avaliação de desempenho. Esta actividade consiste na avaliação do desempenho pelo superior aos seus colaboradores traçando metas e objectivos para todos, interagindo assim com eles. Encontrado o colaborador com maior rendibilidade atingida, este é premiado da forma que o superior entenda ser a mais motivante para o mesmo.

#### **2.1.2 Recursos Financeiros**

Neste campo o IAM encontra-se financeiramente estável, visto que já tem bastantes alunos, cerca de 300 no momento. Possui ainda outros tipos de projectos como o projecto *Infantarius* e a loja de venda de instrumentos musicais, que lhe permite também garantir mais uma rendibilidade extra.



### **2.1.3 Recursos Tecnológicos**

O Instituto tem um estúdio profissional à disposição dos alunos, facultando também os instrumentos musicais para que estes possam praticar. Possui um *software* de fácil utilização para o controlo dos alunos inscritos e ainda um sensor biométrico, para o controlo de entrada e saída dos alunos e colaboradores, visto que a maior parte dos alunos são crianças, sendo o IAM responsável pelos mesmos quando se encontram nas suas instalações. Tem ainda uma plataforma *online* onde os professores podem descarregar ficheiros para os alunos praticarem em casa e posteriormente nas aulas.

### **2.1.4 A Marca**

A marca IAM é sinónimo de inovação e criatividade. O Instituto possui diversas actividades para diferentes faixas etárias, focando-se principalmente nas crianças e adolescentes.

Através do seu forte investimento em comunicação a marca possui algum prestígio na zona, e bastantes alunos para um mercado que, devido à crise, poderá ser considerado supérfluo. Em relação à concorrência directa, (Palco de Encantos, Estudos Musicais Nancy e Escola de Música Raul Linhares) é a escola com maior desenvolvimento e maior número de alunos.

### **2.1.5 Pontos Fortes e Pontos Fracos**

- **Pontos Fortes do IAM**

Considera-se ponto forte um recurso ou actividade da empresa que lhe permite satisfazer melhor que a concorrência as necessidades do mercado.

Os pontos do IAM são:

- Boa qualidade pedagógica;

- Boa relação qualidade/preço;
- Boa organização interna da escola;
- Capacidade de inovar;

- **Pontos Fracos do IAM**

Consideram-se pontos fracos recursos ou actividades em que a empresa apresenta lacunas.

Neste caso:

- Não possuir em Mangualde instalações apropriadas para deficientes;

## **2.2 Análise Externa**

### **2.2.1 Análise Contextual**

Designamos por meio envolvente as acções das empresas que são inflacionadas por tendências e evoluções globais, salientando que o comportamento dos consumidores interfere directamente neste. São variáveis de exame da Análise Contextual os factores competitivos económicos, político legais e reguladores, tecnológicos e sócio culturais.

#### **2.2.1.1 Contexto Sócio Cultural**

Portugal apresenta uma taxa de natalidade reduzida e um elevado envelhecimento da população, tendência que torna muito competitivo o mercado onde actua o IAM já que trabalha essencialmente com crianças e adolescentes.

### **2.2.1.2 Contexto Económico**

Os mercados mundiais atravessam neste momento uma grave crise económica e financeira.

Portugal não consegue escapar a esta tendência, existindo um apertadíssimo plano de austeridade, dificuldade das pessoas e empresas acederem ao crédito e elevada taxa de desemprego. Esta situação é uma condicionante para os consumidores quando estes pretendem adquirir algum produto ou serviço. Devido a isto, verificou-se o aumento significativo da taxa de juro e da inflação, o que vai afectar directamente os preços praticados pelo IAM.

Ainda perante o panorama económico actual, é exigido aos consumidores maior racionalidade e poupança nas suas decisões de compra. Assim sendo, o sector onde actua o IAM pode ser considerado como dispensável na hora da tomada de decisão.

### **2.2.1.3 Contexto Político-Legal**

Neste contexto o governo é quem exerce um papel preponderante, visto ser este que impõe toda a regulamentação comercial existente.

No sector onde a escola actua a legislação é muito rigorosa, uma vez que a escola trabalha maioritariamente com crianças e adolescentes existem normas de segurança bastante exigentes.

### **2.2.1.4 Contexto Tecnológico**

Através das novas tecnologias é possível uma redução de custos de produção e de transporte, fazendo chegar ao consumidor o produto final de forma mais rápida e eficaz, proporcionando assim a satisfação do mesmo. O IAM visto ser uma escola principalmente de prestação de serviços tenta acompanhar este avanço tecnológico introduzindo várias técnicas e vários instrumentos nas aulas dadas, de modo a motivar os seus actuais alunos e pretendendo ainda atrair novos alunos.

O IAM adquiriu para as suas instalações um sensor biométrico, que através da impressão digital controla as entradas e saídas de alunos e colaboradores, sendo norma do Instituto a cada entrada e saída colocar o dedo no sensor.

### **2.2.2 Análise Transaccional**

O meio envolvente transaccional é constituído por todos os agentes económicos que interagem com o sector industrial onde a empresa se insere.

**Fonte: Dossier de apontamentos facultados pela docente Ana Oliveira, nas aulas de Introdução ao Marketing (2008/2009), Licenciatura de Marketing, ESTG/IPG;**

#### **2.2.2.1 Clientes/Alunos**

O IAM possui uma oferta diversificada de serviços e uma formação qualificada nas vertentes de música e dança, tendo como público-alvo crianças e adultos que demonstrem interesse pelas Artes Musicais. Creches e Infantários são também clientes do IAM, uma vez que contratam os serviços disponíveis através do projecto *Infantarius*.

#### **2.2.2.2 Fornecedores**

O IAM procura sempre os fornecedores com maior qualidade. A nível informático a empresa é fornecida pela Wsis, e na parte dos instrumentos musicais o IAM é fornecido pela Adagio, Castanheira, J.Guedes, Tecnimucisa, APC, Egítana Musical e Viptronic.

#### **2.2.2.3 Concorrentes**

A IAM em Mangualde tem 3 concorrentes directos que são eles: Palco de Encantos, Centro de Estudos Musicais Nancy e ainda a Escola de Música Raul Linhares. Neste ramo, na zona tem um forte concorrente que é o CMS-Centro Música

de Seia, Lda que para além de ter todas as actividades desenvolvidas pelo IAM ainda conta com algumas novidade no ramo da música e dança. Na música são de salientar as aulas de saxofone, trompete, clarinete e trombone, já na dança existe uma grande variedade à escolha. Dentro das danças de salão temos a Valsa Lenta (Inglesa), Tango, Foxtrot, Quickstep e Valsa Vienense, nas danças de Salão Latino-Americanas tem o Cha Cha Cha, Samba, Rumba, Passo Doble e Jive, nas danças sociais há ainda, Rumba Quadrada, Bogie wogie/Rock, Mambo e Sevilhanas.

#### **2.2.2.4 Comunidade**

Este ponto engloba os elementos específicos da localidade (ou país) com que a empresa interage. Neste caso verificou-se uma boa interacção com várias instituições, nomeadamente Câmaras Municipais, Creches e Infantários .

### **2.3 Actividades de Comunicação para o IAM**

#### **2.3.1 Flyers**

*Flyer* ou panfleto, designa pequenos folhetos publicitários, que possuem a função de anunciar e/ou promover eventos, serviços ou instruções numa ampla gama de aplicações. Os *flyers* são impressos geralmente, de ambos os lados e visam atingir um público determinado, visto que são distribuídos com objectivo de incentivar determinado comportamento na população a que se destine – comparência a um evento, divulgação de serviço/produto, entre outros.

- ***Flyer Ballet Iniciação***

Foi pedido ao estagiário a elaboração de um *flyer* com o intuito de promover as aulas de *ballet* iniciação.

Como base, foi transmitido ao estagiário que a turma de *ballet* se destina a crianças dos 3 aos 5 anos, devendo salientar que as inscrições seriam grátis até 30 de Setembro.

O *slogan* escolhido para o *flyer* foi “Quando for grande quero ser bailarina”, sendo as cores usadas o rosa e o branco, uma vez que as roupas de *ballet* têm por norma estas cores. Foram também colocadas pequenas fotos de crianças a praticar a modalidade, com o intuito de despertar o interesse para a prática.

O *flyer* encontra-se no **Anexo 1**.

- ***Flyer Ballet Continuação***

No início de Outubro, foi proposto ao estagiário a elaboração de um *flyer* com o intuito de promover as aulas de ballet da turma dos 6 aos 12 anos.

Entre a informação divulgada estava que as inscrições seriam grátis até 31 de Outubro.

O *slogan* utilizado foi “Eu vou, e tu?”, tendo utilizado como cores principais, o vermelho, rosa e branco. São apresentados também fotos de crianças vestidas a rigor na prática da modalidade.

O *flyer* apresenta-se no **Anexo 2**.

- ***Flyers Packs***

Foi proposto ao estagiário a realização de 4 *flyers*, para divulgar os 4 *Packs* criados, *Pack Kids*, *Pack Pop*, *Pack Dance* e *Pack Groove*. Foi dito que os *flyers* deveriam conter os preços de cada *Pack* e também as modalidades oferecidas em cada um.

Para o *Pack Kids*, utilizaram tons de azul-bebé, personagens da Disney e fotos de crianças, uma vez que este lhes é destinado.

No *Pack Pop* foi utilizado um *graffiti* como base para a realização do *flyer*, sendo possível ainda a visualização de uma rapariga a dançar *hip hop*.

Em relação ao *Pack Dance*, uma vez que é direccionado para crianças e adultos, é apresentada uma criança vestida a rigor e também um rapaz a dançar *hip hop*. Em

termos de cores, são utilizados tons de azul, cinza e preto, sendo o rosa a cor das roupas da criança.

Por fim, no *Pack Groove* são utilizadas cores como o laranja e o rosa em destaque, contendo fotos de vários bailarinos, uma vez que este *pack* se destina apenas à dança.

Os *flyers* apresentam-se no **Anexo 3**.

- ***Flyer* de todas as Modalidades**

Foi proposto ao estagiário a realização de um *flyer* onde deveria constar a informação de todas as modalidades do IAM nas duas vertentes da Arte, Música e Dança. Foi-lhe dito ainda que no mesmo deveriam os preços de cada modalidade e o preço dos *packs* apresentados anteriormente. Foram utilizadas várias cores, em tons de vermelho e rosa principalmente.

O estagiário usou ainda algumas frases de modo a captar a atenção do aluno, tais como: “Movidos Pela Inovação”, “Temos o Talento Que Tu Mereces...” e “Quem é Diferente Brilha!”

O *flyer* apresenta-se no **Anexo 4**.

### **2.3.2 Cartazes**

O cartaz é um suporte, normalmente em papel, afixado de forma a que seja visível em locais públicos. A sua função principal é a de divulgar uma informação, mas também tem sido apreciada como uma peça de valor estético. Além da sua importância como meio de publicidade e de informação visual, o cartaz possui um valor histórico como meio de divulgação em importantes movimentos de carácter político ou artístico.

- **Cartaz do Espectáculo de Música e Dança em Fornos de Algodres**

No início de Novembro foi proposta ao estagiário a realização de um cartaz para divulgar um espectáculo de música e dança em Fornos de Algodres, com o intuito de também divulgar o IAM nesta zona. Para tal o estagiário colocou o dia, a hora e o local do evento, salientando que a entrada para o espectáculo seria gratuita.

Como meio de divulgar as modalidades praticadas no IAM, foram colocadas algumas no fundo de cartaz, uma vez que a ideia principal era divulgar o evento e não tanto divulgar as actividades do IAM.

A frase utilizada neste cartaz foi “IAM, a tua escola de Música e Dança em Fornos”, realçando o facto de o Instituto estar já presente em Fornos de Algodres.

O cartaz apresenta-se no **Anexo 5**.

- **Cartaz Magusto IAM, “Juntos pelo Alexandre”**

Como foi referido anteriormente, o IAM abraçou a iniciativa para ajudar o Alexandre e para tal realizou um magusto com o intuito de reunir fundos para a criança poder ter a prótese de que necessita.

No decorrer deste projecto foi proposto ao estagiário a elaboração de um cartaz de forma a divulgar o evento, contendo as seguintes informações: data, hora, local e ainda as actividades que iriam ser desenvolvidas ao longo do evento.

O estagiário colocou a informação necessária para a divulgação do evento, uma foto da criança, de modo a sensibilizar as pessoas para aderir a esta causa e ainda uma fotografia de castanhas, uma vez que se tratava de um magusto.

Por fim, de modo a atrair o maior número de pessoas possíveis, foi colocado um *post-it* com as seguintes palavras: “Está Convidado/a, Contamos com a sua presença”.

O cartaz apresenta-se no **Anexo 6**.



- **Cartaz Penalva do Castelo**

De modo a alargar o seu mercado de actuação, o IAM contactou a Câmara Municipal de Penalva do Castelo, com o intuito de esta, se possível, ceder um espaço para a prática de aulas de música e dança. A proposta do Instituto foi aceite, sendo atribuída ao estagiário a tarefa de realizar um cartaz onde divulgasse os serviços prestados pelo IAM.

O estagiário optou por colocar algumas imagens de música e dança, adequadas a cada uma das modalidades referidas.

Foi divulgado também o local onde seria possível ter dessas aulas, assim como os contactos para os alunos se inscreverem.

O *slogan* utilizado foi “IAM, Tudo o que Podes Imaginar”, sendo que inicialmente foi colocada a seguinte frase: “ A tua escola de Música e Dança em Penalva”.

O cartaz apresenta-se no **Anexo 7**.

### 2.3.3 Outdoor

*Outdoor* é a designação de um meio publicitário exterior, em placards modulares, disposto em locais de grande visibilidade, como por exemplo ao lado de rodovias.

- **Outdoor Mangualde**

Foi proposto ao estagiário a realização de um *outdoor*, que seria colocado em Mangualde, tendo como objectivo promover as novas modalidades do IAM, aulas de violino, música para bebés e aulas de canto.

Foram utilizadas neste *outdoor* 3 fotos, uma rapariga a tocar violino, uma a cantar e um bebé.

O *slogan* escolhido foi “ O IAM tem um novo brilho...Inscreve-te nas novas modalidades, e a estrela serás Tu!”

Em relação à música para bebés foi colocado também um pequeno *slogan*, “Eu sou Fã do IAM”

Por fim foram colocados os contactos do IAM, para que desta forma as pessoas se possam inscrever.

O *Outdoor* apresenta-se no **Anexo 8**.

### **2.3.4 Distribuição de *Flyers* e *Cartazes***

Realizada a impressão dos *flyers* e dos cartazes referidos anteriormente coube ao estagiário a sua distribuição.

A opção inicial de distribuição foram sempre as escolas de cada zona, sendo as outras opções as zonas com maior movimento, tais como, Câmaras Municipais, Bibliotecas Municipais, Bombeiros Voluntários. Por fim foram afixados ainda em sítios como, papelarias, cafés, bares, escolas de condução e lojas de roupa.

### **2.3.5 Atendimento ao Público**

O atendimento ao público é a interacção da empresa com os clientes no ponto de venda. É a ocasião ideal para se estabelecer uma relação entre a empresa prestadora do serviço e os seus clientes.

- **Dez regras para atender o público**
  - Cumprimentar, acompanhar e despedir-se do cliente, agradecendo sempre;
  - Cuidar da imagem global: verbal (o que se diz e a forma como se diz), não verbal (olhar, expressão facial, gestos, postura, linguagem corporal) e visual (roupa, rosto, cabelo, mãos) entre outros aspectos porque... tudo comunica!
  - Desenvolver a simpatia e a delicadeza, comportando-se sempre de forma educada, cumprindo com as regras dos tratamentos verbais;

- Saber que a vida pessoal não deve ser discutida na presença do cliente, em circunstância alguma;
- Demonstrar (sempre!), boa vontade na prestação do serviço;
- Revelar genuíno interesse pela satisfação do cliente, atitude positiva e motivação;
- Conhecer perfeitamente o produto/serviço e a instituição;
- Revelar habilidade para compreender que cada nova situação, até eventualmente de reclamação, se apresenta como um desafio, isto é, uma oportunidade de fidelizar um cliente;
- Corrigir falhas e concentrar-se na sua efectiva resolução (fundamental em casos de reclamação); poderá ser útil saber apresentar um pedido de desculpas sem esquecer, contudo, que este pedido por si só não resolve o problema;
- Não perder de vista que o bom atendimento é garante de fidelização do cliente que, em última instância, pode significar a manutenção do posto de trabalho!

**Fonte:** <http://www.sabado.pt/Cronicas/Protocolo/Atendimento----a-quanto-obrigas.aspx>

Ocasionalmente era pedido ao estagiário que fizesse atendimento ao público, e sempre que o fez procurou ser correcto para todos, ajudando da melhor forma possível sendo claro e objectivo. Com um sorriso simpático, usando um tom de voz agradável e uma postura direita, o estagiário procurou sempre colocar o cliente à vontade, esclarecendo-o e informando-o de cada situação.

Foi ainda possível ao estagiário efectuar pagamentos ao nível dos serviços prestados pelo IAM e também de pequenos materiais que eram vendidos para a prática da música, tais como baquetas, palhetas e cordas.

### **2.3.6 Telemarketing**

A promoção de vendas e serviços por telefone designa-se por Telemarketing.

Foi proposto ao estagiário a realização de uma pesquisa de infantários e creches na zona, para posteriormente os contactar apresentando-lhes a estes o projecto *Infantarius*, que, como já referido anteriormente consistia em que o IAM desse aulas de música e dança nas próprias instalações de infantários e creches.

Apresentado o serviço, e percebido o interesse por parte do potencial cliente, era enviado um *e-mail* com todas as condições do serviço, de modo a serem contactados posteriormente.

Após novo contacto e a aceitação do serviço, o estagiário deslocava-se à instituição em causa acompanhado da sua supervisora, com o intuito de esclarecer qualquer dúvida existente, entregando à coordenadora da instituição as fichas de inscrição para os alunos que pretendessem usufruir do serviço.

### **2.3.7 Criação e Gestão de Páginas no facebook**

O IAM de Mangualde já possuía uma página no facebook. Foi solicitado ao estagiário a criação de uma página para o IAM de Nelas.

Depois da criação desta página era tarefa do estagiário gerir ambas as páginas.

Todos os *flyers*, cartazes e *outdoors* criados, eram postados pelo estagiário no *facebook*, divulgando online os serviços e eventos do IAM.

Quando os *flyers* e cartazes diziam respeito a eventos o estagiário criava um evento no *facebook* convidando todos os amigos do IAM, com intuito de abordar o maior número de pessoas possível.

As fotos tiradas nesses eventos eram seleccionadas, e parte delas colocadas na página do IAM

### **2.3.8 Publicidade Sonora**

Foram feitas em estúdio, pela supervisora do estagiário, várias gravações para promover e divulgar os serviços do IAM em diversas zonas.

Foi tarefa do estagiário divulgar essas mesmas gravações, utilizando o carro empresa e uma coluna instalada no mesmo.

Foi transmitido a este que deveria passar por zonas como Nelas, Mangualde, Fornos de Algodres e Penalva do Castelo, sendo os alvos prioritários as escolas e zonas de maior movimento.

## **2.4 Outras Actividades Desenvolvidas**

### **2.4.1 Actualização do Regulamento de Música e Dança**

O IAM tem afixado à entrada das salas de música e de dança, as regras que os alunos devem seguir para a prática das aulas. O estagiário propôs a sua actualização com o objectivo de melhorar o funcionamento das aulas, tanto para os alunos como para os professores.

Os regulamentos de Música e Dança apresentam-se no **Anexo 9**.

### **2.4.2 Actualização da Base de Dados do Sensor Biométrico**

Como o IAM trabalha essencialmente com crianças, o Instituto possui nas suas instalações um sensor biométrico, um sistema de segurança inovador que permite saber se o aluno se encontra dentro ou fora das instalações através das impressões digitais.

Foi proposta ao estagiário a actualização da lista dos alunos da escola, uma vez que, além de desactualizada, existiam registos do mesmo aluno duas vezes.

A listagem de alunos apresenta-se no **Anexo 10**.

## **Conclusão**

Com a realização deste estágio o estagiário ficou mais elucidado sobre o seu próprio desempenho e pensa ter aproveitado todas as oportunidades para concretizar os objectivos que lhe foram propostos inicialmente.

Pretendeu estabelecer uma verdadeira colaboração na instituição, mostrando disponibilidade, respeitando a personalidade, individualidade e cultura da empresa.

Procurou envolver-se nas actividades da equipa, tendo adquirido experiências muito positivas que contribuiram para o seu crescimento pessoal e profissional. Foi também enriquecedora a partilha de conhecimentos com os restantes colaboradores.

Foram desenvolvidas diversas actividades nas áreas de Comunicação e Marketing, para as quais o estagiário estudou ao longo do seu percurso académico.

De uma forma geral, o estagiário considera o estágio bastante produtivo, uma vez que foi possível colocar em prática o conhecimento teórico adquirido ao longo do curso.

Com empenho, motivação e ambição em desempenhar de modo satisfatório as funções que lhe foram atribuídas, pensa ter atingido os objectivos que se propôs alcançar.

## **Referências Bibliográficas**

### **Publicações:**

Comissão Europeia (2001) Livro Verde.

FREIRE, Adriano, (1997) “Estratégia Sucesso em Portugal” Editorial Verbo, Lisboa.

### **Outros Documentos Consultados:**

Oliveira, Ana (2007/2008), Dossier da Disciplina de Análise e Gestão Estratégica, Licenciatura de Marketing, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

Oliveira, Ana (2008/2009), Dossier da Disciplina de Introdução ao Marketing, Licenciatura de Marketing, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

### **Endereços Electrónicos:**

IAM, em [http:// www.iam.pt](http://www.iam.pt);

Jornal “Sábado”, em <http://www.sabado.pt/Cronicas/Protocolo/Atendimento----a-quanto-obrigas.aspx>

Anexos





# **Anexo 1**

## ***Flyer Ballet Iniciação***



# QUANDO FOR GRANDE QUERO SER BAILARINA

TURMA DE INICIAÇÃO A PARTIR DE OUT

*Ballet*

CRIANÇAS DOS 3 AOS 5 ANOS

Inscrições Grátis até 30 de Setembro  
**no IAM**

Rua Dr. José Marques tel: 232 188 483 e - mail: geral@iam.pt



## **Anexo 2**

### ***Flyer Ballet* Continuação**

**14**  
**Sack**

# TURMA Ballet

DOS 6 AOS 12 ANOS

## EU VOU! E TU?

INSCRIÇÕES GRÁTIS até 31 de Outubro

no IAM

Rua Dr. José Marques tel: 232 188 483 e - mail: geral@iam.pt

## **Anexo 3**

### ***Flyer Packs***

Rock

# PACK KIDS

Inclui

1 MODALIDADE  
Música

+  
1 MODALIDADE  
Dança

**31€**

**FUNK  
POP**

**SOUL  
MASTER**

**Inclui**

**1 Modalidade  
Música**

**+**

**1 Modalidade  
Dança**

**62€**

The advertisement features a dynamic, graffiti-inspired background. At the top left, there is a small circular logo with the word 'Rock' and 'Bullseye'. The central focus is the text 'FUNK POP' in large, bold, white letters with black outlines. Below it, 'SOUL MASTER' is written in a stylized, pink and yellow font. The background includes a saxophone, a DJ mixer, and a person in a white shirt and blue jeans performing a dance move. The overall aesthetic is energetic and modern.

**Rock Dance**

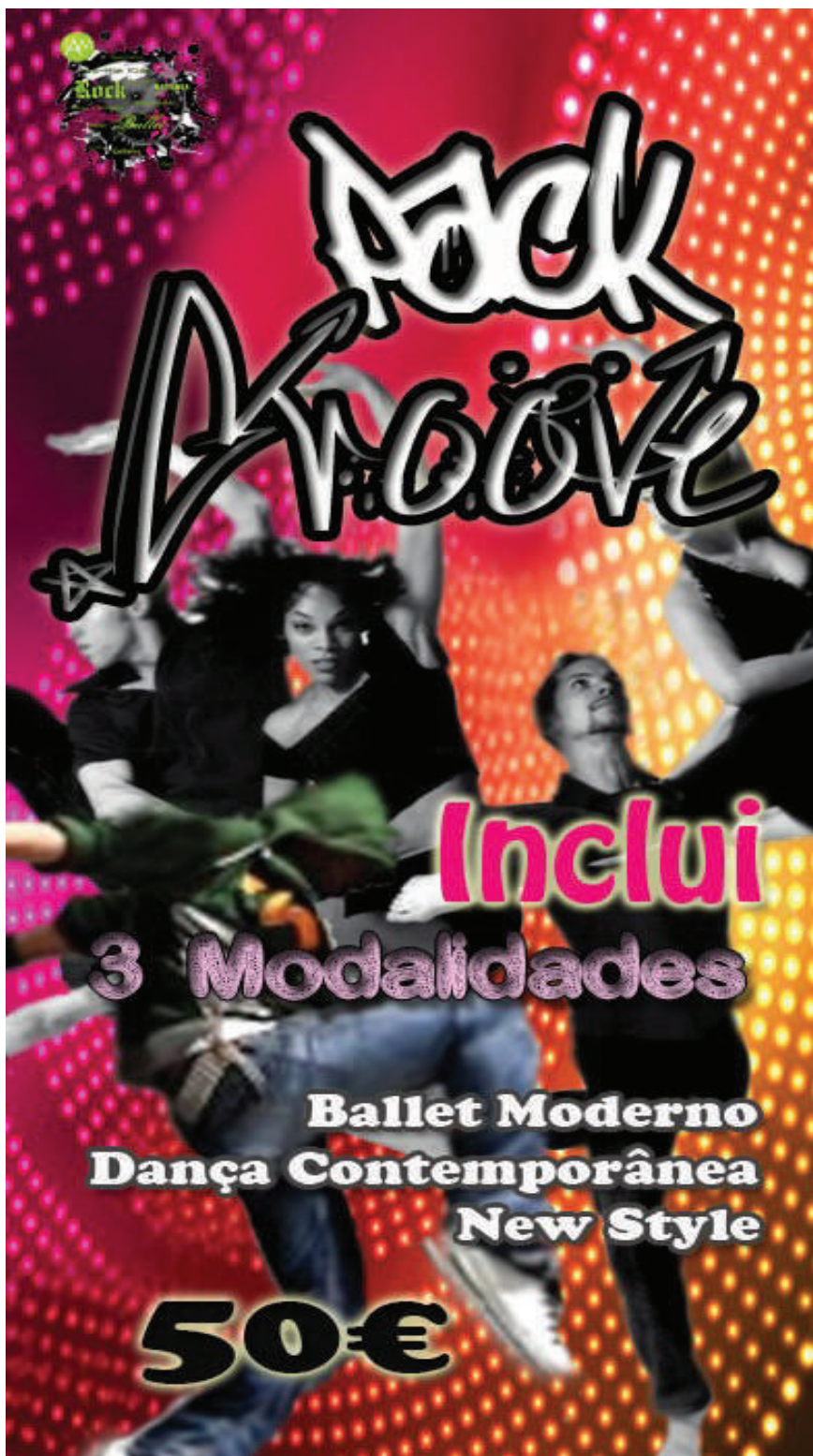
**Inclui**

**2 Modalidades de Dança**

**New Style/Hip Hop**  
**Ritmos Brasileiros**  
**Dance Kids**  
**Ballet**

**42€**





**Rock Groove**

**Inclui**  
**3 Modalidades**

**Ballet Moderno**  
**Dança Contemporânea**  
**New Style**

**50€**

## **Anexo 4**

### ***Flyer* de Todas as Modalidades**

**Movidas pela INOVAÇÃO**  
temas e talentos que tu mereces...

**MODALIDADES MÚSICA**

Aulas de Canto  
Violino  
Acordeão  
Concertina  
Guitarra  
Guitarra Portuguesa  
Piano  
Órgão  
Viola Baixo

**hot**

**Valor p/mês 46€**

Bateria  
**Valor p/mês 56€**

**MODALIDADES DANÇA**

Hip Hop  
New Style  
Ritmos Brasileiros  
Dance Kids  
Ballet  
Ritmos Afro  
Americanos (adultos)  
Ballet Moderno  
Dança Contemporânea

**Valor p/mês 26€**

**Packs**  
Rock 77€  
Pop 62€  
Dance 42€  
Kids 31€  
Groove 50€

232 188 483  
goral@iam.pt

facebook  
www.iam.pt

quem é diferente **BRILHA!**

## **Anexo 5**

# **Cartaz do Espectáculo de Música e Dança em Fornos de Algodres**



# Espectáculo de MÚSICA e Dança

**Dia 13 de Novembro 15h30**  
**Centro Cultural Fornos de Algodres**



**Entradas  
Grátis**

**IAM**  
**A TUA ESCOLA DE**  
**MÚSICA e DANÇA**  
**EM Fornos**

HipHop Danço Kids Banda Rock IAM Ritmos Brasileiros New Style Ballet

tel 232 166 483 [www.iam.pt](http://www.iam.pt)

facebook

## **Anexo 6**

### **Cartaz Magusto IAM, “Juntos pelo Alexandre”**

**Magusto IAM**  
**Juntos pelo Alexandre**

Está convidado/a  
Contamos com  
a sua Presença

**DOMINGO 20 DE NOVEMBRO**  
**15 Horas**  
**PAVILHÃO MUNICIPAL DE MANGUALDE**

15h - Demonstração de Dança - Alunos IAM  
15h15 - Aula de dança para adultos  
16h - Mini torneio de futebol Aluno vs Pais  
18h - Lanche Convívio /Castanhas

Rua Dr. José Marques nº7 3530-205 Mangualde Telf. 232 188 483

facebook  
www.iam.pt

## **Anexo 7**

### **Cartaz Penalva do Castelo**



IAM

# A TUA ESCOLA DE MÚSICA E DANÇA EM PENALVA



Piano Órgão



Bateria



Guitarra

Acústica  
Eléctrica  
Portuguesa  
Cavaquinho



Acordeão

Concertina

## IAM, TUDO O QUE PODES IMAGINAR!

Contacta-nos e Inscreve-te Já



Dança  
Adultos

DANÇAS DE SALÃO



Ballet



HIP HOP  
Kids

facebook

www.iam.pt

Instalações da Junta de Freguesia da Ínsua

Inscreve-te JÁ através de 232 188 483

## **Anexo 8**

### ***Outdoor* Mangualde**

**O IAM tem um novo BRILHO...**  
**Inscribe-te nas novas modalidades, e a estrela serás TU!**

**Aulas de Violino**

**MÚSICA PARA BEBÉS**  
meses até 3 anos  
**Eu sou Mãe do IAM**

**Aulas de Canto**

Rua Dr. José Marques nº 7 | Tel: 232 289 482 | e-mail: geral@iam.pt | www.iam.pt

## **Anexo 9**

# **Regulamento de Música e Dança**

# Regulamento

- 1 - O Pagamento das mensalidades deverá ser efectuado até dia 8 de cada mês
- 2 - O não cumprimento do prazo estipulado pelo IAM implica um acréscimo ao valor total da mensalidade em 10%
- 3 - Com um atraso de mensalidade em 60 dias, o IAM ver-se-á no direito de suspender as actividades até liquidação dos débitos e respectivos juros
- 4 - O valor da mensalidade não sofre qualquer redução, quando o período lectivo inclua feriados Nacionais e Locais, Férias de Natal, Carnaval ou Páscoa
- 5 - O pagamento das actividades deverá ser efectuado por débito directo, caso contrário acresce 5€ ao valor total da mensalidade
- 6 - Dada a autorização de débito directo, em caso de devolução, o pagamento acresce ao cliente 15€ +IVA
- 7 - As faltas dos alunos, não conferem direito a desconto nem a reposições de aulas, por outro lado, sempre que o professor faltar, a aula será reposta numa data a combinar entre as partes
- 8 - A jóia de inscrição do aluno tem um valor de 25€, que serão pagos no acto da inscrição (este valor não será devolvido após anulação da matrícula) Será válida durante o período que o aluno frequentar o IAM (sem interrupções)
- 9 - A inscrição do aluno renovar-se-á automaticamente no final de cada ano lectivo, caso não haja manifestação contrária, por escrito, por parte do encarregado de educação
- 10 - Se o aluno pretender anular a matrícula, deverá notificar a direcção do IAM por escrito, com 30 dias de antecedência, referindo o motivo da sua saída
- 11 - O não cumprimento da alínea anterior implicará o pagamento da mensalidade no mês seguinte
- 12 - O mês de Julho (mês caução) será pago por antecipação no acto de inscrição
- 13 - Todos os alunos devem estar devidamente equipados para a prática da modalidade
- 14 - É da total responsabilidade do encarregado de educação garantir que o aluno se encontra em perfeitas condições de saúde para frequentar as actividades nas instalações do IAM
- 15 - Todos os alunos inscritos nas modalidades de Bateria, Música, deverão adquirir o Kit do Aluno
- 16 - Todos os anos lectivos, as mensalidades dos alunos sofrem um acréscimo (4% em cada modalidade de dança e 2,5% em cada modalidade de música) estipulado pelo IAM
- 17 - É da total responsabilidade do IAM, estipular os horários de duração das aulas para cada uma das modalidades

A Direcção

---

# Regulamento Dança

- 1 - Todos os alunos deverão usar vestuário/calçado apropriado para a prática das modalidades.  
(Fato de treino, calças de actividade física, sweats, t-shirts, tenis, fato de ballet, collants, sabrinas etc.)
- 2 - Não é permitido o uso de jóias/bijuteria, cintos, calças de ganga, relógios, pastilha elástica, telemóvel, ou qualquer objecto que possa colocar em risco o aluno ou os colegas.
- 3 - Todos os alunos deverão possuir uns tenis exclusivamente para a modalidade de dança, de forma a não danificar o piso (antes da aula deverão trocar de calçado no vestiário)
- 4 - Só são permitidas assistências, a todos os alunos que pretendam fazer uma aula de experimentação (com autorização prévia da direcção)
- 5 - Todos os alunos deverão trazer para a aula uma garrafa com água
- 6 - É proibido comer ou levar comida para a sala de aula
- 7 - Todos os alunos deverão informar o professor, caso não consigam acompanhar algum movimento/passo
- 8 - Caso o aluno sinta alguma dor, mal disposição ou se magoe, deverá informar imediatamente o professor.
- 9 - Todos os alunos deverão conservar a sala limpa e arrumada.

A Direcção

## **Anexo 10**

### **Listagem de Alunos**

<b>Nome</b>
Beatriz Ribeiro Lopes
Leonor Margarida Pais
Ana Cristina Costa Gouveia
Inês Isabel Gouveia Vaz
Luís Miguel Pais Costa
Maria Oliveira Lopes
Beatriz Albuquerque Carvalho Fonseca
Vanessa Alexandra Meireles Duarte
Filipa Neves Cabral
João Pedro Albuquerque Miranda Azevedo
Leonardo Borges Ferreira Pinheiro
Leonor Miranda Albuquerque Azevedo
Victoria Pereira Pinto Baptista
Álvaro Manuel Ferreira de Almeida
Ana Maria Cruz Fernandes Costa Carmo
Benvinda Cabral de Sousa
Christopher Albuquerque Marques
Daniela Filipa Correia Gomes
Diogo Miguel Pardal Monteiro
Gonçalo Rodrigue Couto
Helena Maria da Silva Marques do Amaral
João José Costa Pestana
João Manuel Pais Costa
Lara Cecília Borges Ferreira Pinheiro
Mariana Cristina Rodrigues Cardoso
Tomás Mariano Fernandes
João Pedro Gonçalves Queirós e Cunha
Marco André Pessoa Machado
João Carlos Loureiro Marques
Tiago Mariano Fernandes
Tiago Fonseca Lopes
Bárbara Gomes Azevedo Maia
Beatriz Figueiredo Gomes
Carolina Almeida Lopes
Daniela Cabral Gomes
Gonçalo Alves Marques
Liliana Santos Silva
Maria José Gomes Azevedo
Maria Pereira Cabral
Miroslava Stephanova Nikulina



Sofia Simão Nunes Pessoa Oliveira
Ana Beatriz Fernandes Barroso
Ana Maria Cruz Fernandes Costa Carmo
Anaís Alexandra de Campos Guerra e Sá do Cabo
Beatriz Garcia Cabral
Bianca Sofia Ferreira Lopes
Constança Fernandes Freitas
Constança Ventura Pereira
Íris Alves Andrade
Isabel Filipa Costa Loureiro
Jéssica Luana Albuquerque
Madalena Loureiro Santos
Mara Miguel Ferreirinha da Cunha
Maria Inês Trindade Gomes
Maria Marques Antunes
Maria Sousa Faro
Mariana Ferreira Gomes
Mariana Mendes Loureiro
Renata Alexandra de Campos Guerra e Sá do Cabo
Rute Margarida da Silva Coelho
Sara Alexandra dos Santos Silva Lourenço
Sofia Alexandra Martins Costa